

Paulina Chocholska, Małgorzata Osipczuk

E-pomoc

Psychologiczna pomoc w Internecie

- teoria i praktyka

Anna Chanik
Joanna Krawczyk
Katarzyna Paikert
Iwona Pawlikowska
Julia Soszyńska
Małgorzata Tyszkowska
Katarzyna Wernicka
Karolina Zarychta

Stowarzyszenie
Intro

Portal Pomocy Psychologicznej

PSYCHOTEKST

www.psychotekst.pl

 **FIO**
FUNDUSZ INICJATYW
obywatelskich

Paulina Chocholska

Małgorzata Osipczuk

E-pomoc
Psychologiczna pomoc w Internecie
- teoria i praktyka

Wydawnictwo bezpłatne.

Niniejsza publikacja, ani żadna jej część, nie może być kopiowana, ani w jakikolwiek inny sposób udostępniana, reprodukowana, powielana, ani odczytywana w środkach publicznego przekazu bez pisemnej zgody wydawcy. Zabrania się jej odsprzedaży.

Wydawca — Stowarzyszenie INTRO jest jednak otwarte na wszelkie propozycje związane z rozpowszechnianiem treści niniejszego wydawnictwa. Jedynym i koniecznym warunkiem jest kontakt z nami i uzgodnienie formy i warunków publikowania. Jeżeli chcesz wykorzystać treść pochodzącą z niniejszej publikacji na swoim blogu, stronie internetowej, w artykule prasowym, pracy naukowej itp., skontaktuj się z nami:

redakcja@psychotekst.pl

Wydanie 1

Wszelkie prawa zastrzeżone

All rights reserved

2010 rok

Skład: Paweł Osipczuk



Publikacja powstała dzięki dofinansowaniu z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich w ramach projektu "3xE - E-POMOC, E-WOLONTARIAT, E-TEKSTY"



Spis treści

WPROWADZENIE	6
AUTORKI	9
ROZDZIAŁ I Psychologiczna pomoc w Internecie — podstawowe informacje	12
POCZĄTKI NA ŚWIECIE.	12
ROZWÓJ POLSKIEJ POMOCY ONLINE	14
PORÓWNANIE REALIÓW AMERYKAŃSKICH Z POLSKIMI	16
FAKTY I MITY DOTYCZĄCE POMOCY ONLINE	19
TECHNOLOGIE UŻYWANE W POMOCY ONLINE	21
BADANIA NA TEMAT POMOCY W SIECI	29
ROZDZIAŁ II Przewodnik dla korzystających z pomocy psychologicznej online	36
CO ZNAJDĘ W SIECI?	37
Sieciowa działalność samopomocowa	40
Z jakim problemem znajdziesz pomoc w sieci?	40
Internetowi klienci	41
Wybrane problemy zgłaszane w internecie	42
OD KOGO — KTO MI POMOŻE?	
a) Specjalista — pracuje sam czy w zespole?	43
b) Co może zrobić dla ciebie konsultant online? (interwent kryzysowy, wolontariusz)	44
c) Czego nie powinien konsultant online?	45
d) Co może zrobić dla ciebie online magister psychologii (mgr psycholog)?	46
e) Co może zrobić dla ciebie psychoterapeuta online?	46
f) Wolontariat — piękna sprawa	47
g) Pomoc anonimowa	47
h) Weryfikacja kwalifikacji	48
i) Publikacje, jest mnie dużo w sieci — czy jestem dobrym specem?	51
JAK TO SIĘ ODBYWA	
a) Kiedy dostaniesz odpowiedź?	52
b) Zależność: pieniądze a jakość usługi	54
c) Internetowe poradnie	56
d) Po co regulamin?	58
e) Pomoc w sieci — łatwe pieniądze czy ciężka praca?	59
f) Dane osobowe i kwestie prywatności płatności	60

g) Darmowa lub mało płatna pomoc przez e-mail — czy rzeczywiście jest darmowa?	61
JAK MOGĘ ZADBAĆ O WŁASNE BEZPIECZEŃSTWO — NA CO MAM WPŁYW?	
a) Bezpieczeństwo klienta	62
b) Jak chronić prywatność po swojej stronie?	63
ROZDZIAŁ III: Stowarzyszenie INTRO — profesjonalizacja i rozwój pomocy online	
KIM JESTEŚMY	66
NIEFORMALNE POCZĄTKI I INSPIRACJE	
1. Artykuły psychoedukacyjne	66
2. Samopomoc	66
SAMOPOMOC ONLINE — PSYCHOTEKSTOWE BODŹCE	68
SAMOPOMOCOWE GRUPY WSPARCIA NA FORUM PORTALU PSYCHOTEKST	72
PORTAL POMOCY PSYCHOLOGICZNEJ <u>WWW.PSYCHOTEKST.PL</u>	
Baza artykułów psycho-edukacyjnych	77
Epizod gazetowy	78
Artykuły na łamach portalu — głos czytelników	78
Czat ze specjalistą	84
Punkt pomocy internetowej – konsultacje na czacie	85
Kursy e-learning	95
WROCŁAWSKA KAMPANIA PRZECIWDZIAŁANIA PRZEMOCY	102
PISZMY-PSYCHO-TEKSTY (E-TEKSTY)	104
E-POMOC	104
ROZDZIAŁ IV: Program 3XE. Relacje uczestników	
OPIS PROJEKTU	106
REALIZACJA PROJEKTU OCZAMI WOLONTARIUSZEK	
1. Karolina	108
2. Iwona	115
3. Małgosia	118
4. Julia	120
5. Anna	122
6. Joanna	124
7. Katarzyna	126

WPROWADZENIE

W 70 procentach polskich gospodarstw domowych jest komputer. W dostęp do Internetu wyposażonych jest już 63 procent polskich domów. Dodajmy do tego jeszcze około 20 milionów rodaków za granicą, a otrzymamy pokaźną liczbę. Liczbę osób, które mogą w pewnym momencie swojego życia szukać pomocy psychologicznej.

Dla wielu ludzi globalna sieć stała się pierwszym miejscem, gdzie kierują się, gdy chcą się czegoś dowiedzieć, coś kupić czy rozwiązać jakiś problem. Rozwój tzw. Web 2.0 powoduje, że sieć staje się coraz bardziej interaktywna i coraz więcej dziedzin naszego życia jest z nią powiązanych.

Ponadto w minionym stuleciu znacznie zmniejszył się, równoległe do rozwoju społeczeństwa opartego na technice, kontakt międzypokoleniowy. Jest to spowodowane kilkoma kwestiami, o których fascynująco pisze Alvin Toffler w książce „Trzecia fala”.

Wszystkie te zmiany zaowocowały sytuacją, w której wiele osób nie ma do kogo zwrócić się po pomoc i wsparcie, z różnych powodów. Obserwuje się powrót do społeczności lokalnych, ale ich odradzanie jest powolne. Przy obecnym kształcie świata „podwórkiem” i miejscem spotkań dla wielu ludzi stał się Internet, bo właśnie tutaj w miarę szybko dostają odpowiedzi na pytania, które pojawiają się w ich życiu.

Portale społecznościowe, bankowość internetowa, zakupy przez Internet, szukanie wiadomości w Wikipedii to jedynie część naszego realnego życia, które „jedną nogą” tak naprawdę dzieje się w Internecie.

Rozrywka, konsumpcja czy poszukiwanie wiedzy to tylko pewien aspekt naszej aktywności w Internecie. W sieci szukamy również rozwiązania naszych problemów — często bardzo poważnych życiowych problemów. Dyskutujemy o nich na forach i grupach dyskusyjnych, możemy zwrócić się również o pomoc do specjalistów.

Niniejsza publikacja jest właśnie o tym — o poszukiwaniu pomocy w Internecie. Jak jej szukać i jak ją znaleźć?

Publikację tę adresujemy szczególnie do tych osób, które zastanawiają się nad skorzystaniem z pomocy psychologicznej przez Internet. Gdyby zadały pytanie znajomym, czy warto rozmawiać z psychologiem online, zapewne usłyszałyby wiele wątpliwych opinii, mnóstwo mitów na temat ograniczoności kontaktu online, niemożności uzyskania „prawdziwej” pomocy w tego rodzaju kontakcie.

Przypomnijmy sobie jednak, z jakim przyjęciem spotkała się bankowość internetowa 10 lat temu. Nieufność, sceptycyzm, strach i czarnowidztwo były reakcją powszechną. A dziś? Ilu z nas płaci jeszcze rachunki (np. za dostęp do Internetu) na pocztę? W czasach, gdy każdy bank oferuje obsługę online?

Z naszych obserwacji wynika, że internetowa pomoc psychologiczna w Polsce cieszy się jeszcze małym zaufaniem. Sądzimy, że wynika to m.in. z dużego tradycjonalizmu w kręgach samych psychologów i psychoterapeutów, pewnej zachowawczości i skłonności do zamykania się w ustalonych „prawdach psychologicznych”, bez weryfikowania i porównywania ich z rozwijającymi się za granicami naszego kraju metodami. Z drugiej strony zaś do pomagania online „garną się” absolwenci psychologii w desperackiej próbie zapewnienia sobie bytu wobec trudności w znalezieniu pracy f2f. W efekcie, bardzo często, za udzielanie pomocy nie biorą się doświadczeni specjaliści a osoby, które nie mają praktyki, wytrenowanych pod okiem starszych kolegów umiejętności, ani możliwości superwizowania swojej pracy online. Na szczęście znamy też specjalistów, którzy nie wpisują się w żadną z podanych skrajnych grup i mając doświadczenie, odbyte szkolenia i superwizje, wzbogacają pomoc online o godną naśladowania jakość. Znamy też wolontariuszy, którzy odpowiedzialnie i z sukcesami pomagają innym w potrzebie oraz inicjatywy samopomocowe, godne polecenia.

Najważniejszy postulat, jaki nam — autorom i członkom Stowarzyszenia INTRO — przyświeca, to profesjonalizacja pomocy psychologicznej online. Swoimi działaniami — szkoleniami, i tym e-bookiem, staramy się sprawić, by osoby pomagające innym przez Internet miały dobre przygotowanie, wiedzę, umiejętności zdobywane pod okiem bardziej doświadczonych praktyków, aby ich usługi spełniały określone standardy, aby ich klienci byli bezpieczni, traktowani z należytą godnością, a pomoc była jak najskuteczniejsza.

Nasza główna teza — pomoc online jest równoprawnym rodzajem pomocy psychologicznej. Nie jest sposobem lepszym ani gorszym, są po prostu pewne okoliczności, które będą skłaniać bardziej do wyboru pomocy „twarzą w twarz” (czyli f2f, od angielskiego „face to face”) albo odwrotnie — w stronę online.

Chcemy zachęcić środowisko praktyków pomocy psychologicznej, by bardziej przychylnym okiem spojrzeli na zjawisko i dorobek pomocy online. Do nich głównie, choć nie tylko, kierujemy pierwszy rozdział naszej publikacji będący krótkim i wybiórczym rysem historii i dokonań pomocy online. Rozdział nie wyczerpuje tematu, liczymy jednak, że zdoła zaintrygować i sprowokować do samodzielnych poszukiwań.

Kolejny, drugi rozdział kierujemy do tych, których dobro jest zawsze ostatecznym celem — do klientów. Jeśli rozważasz, czy warto skorzystać z pomocy psychologa, pedagoga, psychoterapeuty, poradni w Internecie, jeśli się zastanawiasz jak to zrobić bezpiecznie, jak wybrać spośród wielu świetnie brzmiących ofert, przeczytaj koniecznie. Napisałyśmy tą część na bazie własnych, sześcioletnich doświadczeń w pracy online jako konsultantki, psychoterapeutki, na bazie rozmów z klientami i opierając się na naszej wiedzy zdobytej w czasie tworzenia platform i ofert pomocy internetowej. Dzięki tej praktyce wiemy, że są ważne aspekty charakterystyczne dla tego rodzaju pomocy, nad którymi warto się poważnie zastanowić.

Trzeci rozdział to relacja z naszych doświadczeń w dostarczaniu pomocy internetowej jako Stowarzyszenie INTRO na stronach Portalu Pomocy Psychologicznej PSYCHOTEKST. Jeśli ciekawia cię autorskie i w pewnym stopniu pionierskie poczynania w tej dziedzinie, jeśli chcesz dowiedzieć się od naszych klientów jak odbierali naszą ofertę, zapraszamy do lektury!

W kolejnym rozdziale, czwartym, proponujemy Wam spotkanie z naszymi Wolontariuszkami, które od 2 lat angażują się w naszą pracę online, korzystają z oferowanych przez Stowarzyszenie INTRO szkoleń, stażu i superwizji. Te strony wypełnione są ich bardzo osobistą refleksją po odbytym w 2009 roku stażu polegającym na korespondencji e-mail z osobami zgłaszającymi się anonimowo po pomoc. Czytelnik ma więc okazję doświadczyć poniekąd jak można się czuć i odnajdywać w relacji online z klientem, jakie temu towarzyszą obawy, emocje i jakie efekty.

Zapraszamy do lektury i refleksji, być może spotkamy się kiedyś f2f lub online, chętnie podejmiemy wtedy dyskusję na tematy zebrane przez nas w tym e-booku.

AUTORKI

Niniejszy e-book powstał przy współpracy wielu osób. Poniżej przedstawiamy sylwetki autorek: Małgorzaty Osipczuk i Pauliny Chocholskiej oraz wolontariuszek Stowarzyszenia INTRO, które wzięły udział w projekcie „3xE 2009” oraz Punkcie Pomocy Online w ramach projektu „3xE 2010” i zdecydowały się to opisać w rozdziale 4.

Małgorzata Osipczuk

Wykształcenie: psycholog, psychoterapeuta w zaawansowanym procesie do certyfikatu Psychoterapeuty Systemowego Wielkopolskiego Towarzystwa Terapii Systemowej i Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego. Założycielka i redaktor naczelny portalu Pomocy Psychologicznej www.psychotekst.pl Prezes Zarządu Stowarzyszenia INTRO.

Doświadczenie f2f: terapia indywidualna, par, rodzin i grupowa – uzależnienia, konflikty, problemy z lękiem, smutkiem, brakiem wiary w siebie, doświadczenie traumy, interwencje kryzysowe w temacie przemocy, uzależnień, straty osobistej,

Szkolenia: dla psychologów, wolontariuszy, pracowników socjalnych, pedagogów, studentów – dot. pomocy rodzicom tzw. dzieci trudnych, przemocy w rodzinie, umiejętności pomocy psychologicznej, pomocy online, interwencji kryzysowej, terapii rodzin;

Doświadczenie online: konsultacje na czacie Psychotekstu, psychoterapia w Poradni epsychoterapia.pl, porady w Gadu Gadu Zaufania, kursy umiejętności — e-learning,

Paulina Chocholska

Wykształcenie: psycholog, psychoterapeutka, w II fazie kształcenia w nurcie psychologii procesu w programie licencyjnym Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu. Założycielka i właścicielka internetowej poradni ePsychoterapia.pl. Od kilku lat stale współpracuje ze Stowarzyszeniem INTRO. Członkini ISMHO oraz Online Therapy Institute.

Doświadczenie f2f: terapia indywidualna, par, grupowa. Tematyka: uzależnienia, konflikty, problemy w relacjach, przemoc, lęk, depresja, zagadnienia związane z ostrymi i/lub długotrwałymi chorobami somy i psyche, rozwój osobisty. Szkolenia dla wolontariuszy.

Doświadczenie online: konsultacje na czacie Psychotekstu, psychoterapia w poradni ePsychoterapia.pl, kursy umiejętności e-learning, współpraca z wolontariuszami przy tworzeniu artykułów online.

Wolontariuszki:

Anna Chanik ukończyła pedagogikę ze specjalnością poradnictwa. Pracuje z osobami doświadczającymi przemocy w Specjalistycznym Ośrodku Interwencji Kryzysowej we Wrocławiu. Dodatkowo studiuje Logopedię Kliniczną na Akademii Medycznej i pisze artykuły psychoedukacyjne dla Portalu Psychologicznego Psychotekst.

Joanna Krawczyk: psycholog, psychoterapeutka w trakcie kształcenia w Krakowskim Centrum Psychodynamicznym, muzykoterapeutka, socjoterapeutka. Ukończyła m.in. szkolenia z zakresu psychoterapii i poradnictwa, interwencji kryzysowej, diagnozy oraz terapii osób zagrożonych samobójstwem i z zaburzeniami osobowości, warsztaty z zakresu udzielania wsparcia psychologicznego online oraz pracy z osobami doświadczającymi przemocy w rodzinie, przemocy seksualnej. Interesuje się suicydologią, interwencją kryzysową oraz diagnozą i terapią (w tym muzyczną) osób samouszkodzających się.

Katarzyna Paikert: absolwentka Inżynierii Komunikacji Interpersonalnej i Public Relations na Politechnice Poznańskiej. Uczestniczyła m.in. w szkoleniach z zakresu motywacji, kryzysu i interwencji kryzysowej, udzielania wsparcia psychologicznego oraz pomocy online. Wolontariuszka w Stowarzyszeniu INTRO.

Iwona Pawlikowska: pedagog, absolwentka poradnictwa Uniwersytetu Wrocławskiego, autorka tekstów psychoedukacyjnych zamieszczonych na stronach portalu Psychotekst. Obecnie pracuje w Specjalistycznym Ośrodku Interwencji Kryzysowej we Wrocławiu z osobami, które doświadczyły przemocy. Fascynuje ją podejście Gestalt, jako nurt w psychoterapii oraz filozofia życia.

Julia Soszyńska: biblioterapeutka, studentka psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego. Uczestniczyła w szkoleniach dotyczących m.in. pomocy osobie w kryzysie, udzielania wsparcia psychologicznego online, psychodramy i podejścia Gestalt oraz podstaw pracy trenera. Doświadczenie zdobywała jako stażystka w Punkcie Pomocy Online, podczas praktyk w świetlicach środowiskowych, pogotowiu opiekuńczym, a także wolontariatu w Fundacji „Przyjazny Dom”, opiekującej się osobami niepełnosprawnym intelektualnie.

Małgorzata Tyszkowska: pedagog, absolwentka pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. Stażystka w Punkcie Pomocy Online, aktualnie pracuje jako kierownik świetlicy szkolnej w szkole podstawowej. Uczestniczyła w szkoleniach dotyczących m.in. przemocy, interwencji kryzysowej i udzielania pomocy online.

Karolina Zarychta: psycholog, absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej we Wrocławiu, w trakcie szkolenia w terapii poznawczo-behawioralnej osób dorosłych w Centrum Terapii Poznawczo-Behawioralnej w Warszawie. Udziela wsparcia psychologicznego online, pomaga osobom znajdującym się w kryzysie.

Katarzyna Wernicka: lubi pomagać innym, współpracowała m.in. z Hospicjum św. Jana Ewangelisty, od roku współpracuje także ze stowarzyszeniem INTRO. Prywatnie bardzo pogodna, pełna życia oraz wiary w siebie. Interesuje się psychologią, lubi czytać książki, kocha dzieci i zwierzęta.

ROZDZIAŁ I

Psychologiczna pomoc w Internecie — podstawowe informacje

Kontakt synchroniczny — kontakt odbywający się w czasie rzeczywistym, czyli przy jednoczesnym udziale rozmówców: oboje siedzą przy komputerze i rozmawiają. Przykłady: kontakt osobisty („twarzą w twarz” czyli „face to face” — f2f), rozmowa telefoniczna, grupowa wideokonferencja, Skype, Gadu Gadu itp.

Kontakt asynchroniczny — kontakt rozciągnięty w czasie w dowolny sposób. Rozmówcy nie muszą być obecni przy komputerach jednocześnie. Wiadomości odczytują i odpisują na nie w dowolnym czasie, np. po 3 dniach. Przykłady: forum, lista dyskusyjna, wiadomości e-mail.

POCZĄTKI NA ŚWIECIE

Pierwsze kroki w pomocy online odbywały się asynchronicznie, czyli poprzez listy dyskusyjne, grupy, fora i e-maile. Szybko dołączyły sposoby synchroniczne, IRC, potem czaty oraz komunikatory. Początkowo pomoc była wzajemna, organizowały się grupy samopomocowe, grupy wsparcia.

Pierwszą symulację sesji psychoterapeutycznej przy pomocy synchronicznej komunikacji przez komputery przeprowadzono prawie 40 lat temu, w 1972 roku, w Stanford, na International Conference on Computer Communication.

Kilkanaście lat temu, kiedy Internet upowszechnił się, stopniowo coraz więcej pomysłów zyskiwało wirtualny wymiar. Najpierw były to grupy samopomocowe, spontanicznie zakładane przez kilka osób, a następnie proste strony informacyjne. Stopniowo powstawały na nich, oprócz działów z artykułami i przydatną wiedzą, też opcje kontaktu. Początki były oparte na wolontariacie: sztandarowym przykładem takiej strony informacyjnej, a potem serwisu pomocowego, jest wspianała strona www.metanoia.org — serwis

wspierający osoby, które borykają się z myślami samobójczymi. Strona powstała jako internetowe uzupełnienie telefonu zaufania. Aktualnie strona pełni już tylko funkcję informacyjną. Założycielka tej strony, Martha Ainsworth, zapoczątkowała powstanie jednej z grup wsparcia w sieci już w 1982 roku. Była to jedna z pierwszych inicjatyw przenoszenia do świata wirtualnego istniejących już od dawna „w realu” inicjatyw, np. grup Al-anon czy innych, solidnie zorganizowanych ruchów, które do tej pory obejmowały jedynie spotkania „w realu”.

W 1986 roku Jerry Feist (wówczas zajmujący się koordynacją pomocy psychologicznej) i Steve Worona stworzyli stronę „Ask Uncle Ezra” <http://ezra.cornell.edu/> — serwis społeczności studenckiej uniwersytetu w Cornell, USA. Działa on nieprzerwanie od tamtej pory. Na stronie publikowane są pytania studentów i odpowiedzi na nie. Zadaniem strony i jej pracowników jest pomagać, edukować, informować, a czasem rozbawić czytelników. Był to pierwszy serwis typu „zapytaj, a my odpowiemy”.

Wypada też wspomnieć serwis <http://www.samaritans.org/> — czynny 24 godziny na dobę serwis pomocowy, prowadzony przez wolontariuszy, nie przez profesjonalistów. Działa on nieprzerwanie od 1994 roku, wolontariusze odpowiadają na e-maile, telefony lub spotykają się osobiście z osobami potrzebującymi pomocy. Serwis współpracuje ze stroną <http://www.befrienders.org/> zaopatrzoną w wyszukiwarkę telefonów zaufania czynnych 24h na dobę na całym świecie.

Stopniowo od 1995 roku powstawało coraz więcej serwisów internetowych prowadzonych przez wolontariuszy i ich organizacje oraz stron, na których specjaliści z zakresu zdrowia psychicznego oferowali swoje usługi. Pionierami w tej dziedzinie byli Ivan Goldberg, John Grohol, Leonard Holmes oraz David Sommers, który jako pierwszy pisał o długotrwałych relacjach terapeutycznych, nawiązywanych za pośrednictwem Internetu. Warto docenić odwagę tych osób, ponieważ 15 lat temu propozycja terapii przez Internet była dla większości „kolegów po fachu” nie do pomyślenia.

Wiele z realizowanych w sieci inicjatyw pomocowych ma swoje korzenie w doświadczeniach udzielania pomocy na odległość. Początkowo były to usługi telefoniczne. Usługi tzw. telehealth spopularyzowały się w USA, Australii i Kanadzie, a następnie część z tych usług w sposób naturalny zaczęto przenosić do przestrzeni Internetu.

Aktualnie pomoc online na świecie zyskuje coraz poważniejszy status. Jedną z nowości jest coraz częstsze użycie technologii **zamiast** konsultacji pacjenta z klientem. Kiedyś jedną z takich terapii była biblioterapia — pacjent dostawał od terapeuty listę lektur

oraz wskazówki, na co ma zwrócić uwagę oraz dyrektywy do pracy nad sobą. Konsultując się ze specjalistą od czasu do czasu, większość pracy nad sobą wykonywał sam, jedynie pod sporadycznym nadzorem. Obecnie projekty wykorzystujące tę samą zasadę są wprowadzane z zadowalającym skutkiem do przestrzeni Internetu. Są łatwo dostępne i interaktywne, co znacznie ułatwia ich używanie oraz zachęca do pracy nad sobą. Nowy wymiar zyskują więc rozważania o częściowym zastąpieniu pracy specjalisty przez program komputerowy. Może się to na pierwszy rzut oka wydawać dziwne, doświadczenie pokazuje jednak, że dla wielu osób praca z samym sobą jest dużo mniej stresująca i bardziej efektywna, niż omawianie swoich trudności z drugą osobą i szukanie rozwiązań przy jej pomocy.

Zagraniczni specjaliści wypracowali sposób na to, by w pewnym stopniu kontrolować jakość rynku pomocy online w dziedzinie zdrowia psychicznego, zarówno usług profesjonalistów jak i wolontariuszy.

ROZWÓJ POLSKIEJ POMOCY ONLINE

Pierwszą polską internetową poradnią online była bydgoska inicjatywa profesora Bassama Aouila, który w 2001 roku rozpoczął prowadzenie części psychologicznej nie istniejącego już w dawnym kształcie portalu-poradni medycznej www.zdrowiemiasto.pl. Ludzie wysyłali e-maile z pytaniami i opisami problemów, a profesor (wtedy jeszcze doktor) odpowiadał na łamach portalu. Po pewnym czasie rozszerzył zespół współpracowników do kilku osób w ramach pracy akademickiej i badawczej, tworząc poradnię e-mailową.

Pierwszą e-mailową poradnią oraz stroną informacyjną, w której pojawili się przedstawiciele psychiatrii, była świetnie zorganizowana strona Synapsis <http://online.synapsis.pl/>, w której prężnie działa m.in. dr Stanisław Porczyk. Strona została założona w 2003 roku, działa do dziś i posiada certyfikat HONcode — międzynarodową weryfikację jakości stron medycznych.

HON-code — organizacja zajmująca się jakością medycznych usług w sieci, strony o treści medycznej są weryfikowane pod względem jakości informacji, sprawdzane są też medyczne kwalifikacje osób prowadzących stronę, oraz bezpieczeństwo klientów, np. zabezpieczenia płatności za usługi czy komunikacji lekarz-pacjent.

Więcej: http://www.healthonnet.org/HONcode/Conduct_pl.html

Kolejną inicjatywą były powstające portale psychologiczne z artykułami i ciekawymi wiadomościami na tematy psychologiczne oraz w niektórych przypadkach z poradami online. Przykładem może być założony w 2004 roku portal www.psychologia.net.pl i poradnia, w której na e-maile czytelników odpisywali Bogusław Włodawiec i Elżbieta Kalinowska. Ciekawostką jest, że ten portal jako pierwszy zamieścił na swych łamach testy psychologiczne, zaadaptowane do Internetu w polskiej wersji. Dzięki temu internauci mogą sami zorientować się nieco w kwestiach związanych ze swoim problemem

W 2001 r. Małgorzata Osipczuk i Paweł Osipczuk założyli Portal Pomocy Psychologicznej www.psychotekst.pl oferujący początkowo, poza bazą artykułów psychoedukacyjnych, bazą informacji i ogłoszeń, głównie platformę samopomocową: forum, czat i listy e-mail. Od 2005 roku, dzięki zarejestrowaniu Stowarzyszenia INTRO i nawiązaniu współpracy z Gminą Wrocław, na portalu ruszyła pomoc online w czasie rzeczywistym — punkt konsultacyjny ze specjalistą na czacie, działający do dziś: <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=2>

Od tego czasu powstały liczne fora, strony i oferty pomocy online. Spora część z nich jest finansowana z programów przeciwdziałania przemocy w rodzinie czy uzależnieniom wśród młodzieży, czasem z grantów badawczych na uniwersytetach. Niektóre inicjatywy sięgają po fundusze unijne, np. rozwoju regionalnego, w celu ułatwienia komunikacji np. ze stałymi pacjentami poradni zdrowia psychicznego, jak miało to miejsce w jednym ze śląskich szpitali. Informacja o finansowaniu powinna znajdować się zawsze w widocznym miejscu przy wirtualnym wejściu do poradni czy punktu konsultacyjnego. Zachęcamy do zwracania uwagi na takie informacje. Pomoc bezpłatna dla klienta nie oznacza, że pracują tam ludzie, którym nikt za to nie płaci i poświęcają swój wolny czas. Najczęściej są to zatrudnieni w ramach danego projektu pracownicy. Bardzo często specjaliści, którzy właśnie dzięki swoim kwalifikacjom otrzymali taką lub inną formę dofinansowania.

Po sukcesie serwisów, założonych przez profesjonalistów, jak grzyby po deszczu zaczęły powstawać strony z ofertą pomocy tak zwanej psychologicznej — choć ta nazwa często jest tu niesłusznie użyta, bo porad psychologicznych może udzielać psycholog, a niektóre strony nie podają nawet, kto odpisuje na e-maile. Charakteryzowały się zazwyczaj tym, że ktoś (np. niedawny, bezrobotny absolwent psychologii) deklaruował się, że chętnie udzieli pomocy online potrzebującym. Prawo pozwala na takiego typu ogłoszenia, bo nie ma w tym zakresie regulacji przepisów. Warto się jednak zastanowić, czy to jest jasna oferta? Czy wiadomo, jak miałyby taka pomoc wyglądać? A co, jeśli zaszkodzi zamiast pomóc? Czy

będzie można gdzieś złożyć zażalenie? Jak pracuje taka osoba? To pytania, które warto sobie zadać. Jak poszukać na nie odpowiedzi — wskazówki podajemy w rozdziale o bezpiecznym korzystaniu ze stron z pomocą online.

PORÓWNANIE REALIÓW AMERYKAŃSKICH Z POLSKIMI

USA	POLSKA
<p>Zwyczajem niepodlegającym dyskusji jest zrzeszanie się w rozmaitego rodzaju organizacjach profesjonalistów. Jest oczywiste, że jedna osoba przynależy do kilku stowarzyszeń czy towarzystw o profilu zawodowym (na przykład organizacja skupiająca terapeutów systemowych, terapeutów online i doradców rodzinnych). Przynależność do różnego rodzaju stowarzyszeń wymusza pewną aktywność zespołową i wymianę informacji.</p>	<p>W Polsce to nadal niedoceniana praktyka. Na szczęście większość szkół terapeutycznych proponuje, a często już nawet narzuca, konieczność przynależenia do danego towarzystwa, pod groźbą cofnięcia rekomendacji. Zobowiązuje to terapeutów do ciągłego kontaktu z kolegami po fachu i stałego doksztalcania. Jest to niezwykle ważny aspekt pracy terapeutycznej — więcej na ten temat w dalszej części książki.</p>
<p>Organizacje zrzeszające osoby pracujące online, np. ISMHO, oferują fora i listy dyskusyjne oraz bazę danych, z których członkowie korzystają w celu podnoszenia jakości swojej praktyki.</p>	<p>W Polsce brak tego typu organizacji, większość pomysłów w tego zakresie ograniczało się jak dotąd się do pomysłu wprowadzenia certyfikatów, bez szkoleń. Chodzi tu jednak nie o certyfikaty czy martwą przynależność, ale o platformę komunikacji dla osób, które mogą tworzyć wirtualne zespoły i wymieniać doświadczenia w gronie innych, zajmujących się tematem. Powstają inicjatywy mające wypełnić tę lukę.</p>

USA	POLSKA
<p>Organizacje zrzeszające sponsorują badania nad skutecznością, jakością, etyką i innymi aspektami pomocy online oraz publikują te badania na łamach swoich portali, w miejscu odstepnym dla członków. Co ważne, większość z tych organizacji skupia sympatyków pomocy online, nie tylko wysoko wykwalifikowanych specjalistów, co umożliwia wymianę ważnych informacji między profesjonalistami i wolontariuszami.</p>	<p>W Polsce takimi badaniami zajmował się zespół skupiony wokół prof. Aouila, aktualnie powstaje pewna liczba prac magisterskich na temat pomocy online, ale są one nieliczne i często niedostępne w sieci. Brak miejsca, gdzie wyniki badań oraz analiz byłyby dostępne tym, którzy pomocą online zajmują się w praktyce, np. wolontariusze. Umieszczanie takich wyników jedynie w archiwach uniwersytetu lub w formie tradycyjnej publikacji zmniejsza ich dostępność osobom spoza kręgu profesjonalistów.</p>
<p>Pomoc online jest przez zagranicznych kolegów traktowana jako jeden z elementów ich praktyki. Własne poradnie czy wirtualne gabinety zakładają osoby z dużym doświadczeniem „w realu”. Podobnie jest z wolontariatem – są organizacje, które stale prowadzą nabór na swoje strony, obejmując nowych wolontariuszy opieką i podstawowym szkoleniem, np. www.samaritans.org.</p>	<p>W Polsce większość tzw. specjalistycznej płatnej pomocy online to strony prowadzone przez świeżych absolwentów psychologii, bez żadnej praktyki „w realu”. Z kolei wiele pomocy darmowej dla klienta jest prowadzone przez doświadczonych w udzielaniu pomocy ludzi, którzy pracują w fundacjach, stowarzyszeniach itp., współfinansowanych przez miejskie czy europejskie fundusze. Często są to programy dedykowane np. ofiarom przemocy, profilaktyce uzależnień itp. Tak więc na polskim rynku często mamy sytuację odwrotną.</p>

USA	POLSKA
<p>Istnieje kilka możliwości szkolenia się w pomocy online u doświadczonych w tej dziedzinie specjalistów. Jednym z wymogów progowych jest kilkuletnie doświadczenie pracy z klientami „w realu”. To sensowny wymóg, biorąc pod uwagę specyfikę pracy w sieci, na przykład poważne problemy klientów, z którymi boją się oni pójść do realnego gabinetu.</p>	<p>W Polsce jedynym do tej pory oficjalnie organizowanym szkoleniem był współfinansowany przez FIO program 3xE, prowadzony przez nasze stowarzyszenie. W sieci znaleźć można wprowadzone informacje o planowanych szkoleniach przy PTT, ale żadne z nich nie doszło jak dotąd do skutku.</p>
<p>W USA jednym z ograniczeń w pracy online jest system certyfikacyjny w dziedzinie terapii i doradztwa (counsellingu) oraz prawo regulujące ubezpieczenia. I to właśnie kwestia ubezpieczeń dość dobrze reguluje rynek – ponieważ w USA wytaczanie procesów ma bogatą tradycję, więc każdy, kto udziela pomocy w oparciu o jakiejkolwiek kwalifikacje, ubezpiecza się. Jego kwalifikacje sprawdza przede wszystkim ubezpieczyciel i robi to raczej dokładnie, bo jego błąd może kosztować firmę ubezpieczeniową dużo pieniędzy.</p>	<p>W Polsce przywiązujemy jak na razie niewielką wagę do kwestii ubezpieczeń i organy ubezpieczające nie pytają nawet o certyfikaty, wystarczy ustne zapewnienie o tym, że się prowadzi działalność terapeutyczną. Taki stan rzeczy wynika m.in. z tego, że kwestie ustawy o zawodzie psychologa oraz ustawy o zawodzie psychoterapeuty nadal pozostawiają wiele do życzenia i bałagan ustawodawczy przekłada się na inne sprawy z tym związane. Pewnego rodzaju organem weryfikacyjnym jest u nas NFZ, ponieważ tam istnieją pewne kryteria zatrudniania na określonych stanowiskach.</p>

FAKTY I MITY DOTYCZĄCE POMOCY ONLINE

1. Pomoc online nie jest możliwa, bo nie widzimy się nawzajem.

Nieprawda.

Obserwacja jest jednym z cennych narzędzi w kontakcie, ale nie jedynym. Stwierdzenie, że większość informacji czerpiemy z przekazu niewerbalnego, czyli języka ciała, nie jest niestety uzasadniona żadnymi badaniami. Niemożność obserwacji rzeczywiście powoduje, że uzyskujemy mniej informacji o kliencie, ale za to pozwala w większym stopniu skupić się na tym, co klient ma nam do zakomunikowania werbalnie. Takie ograniczenie bywa bardzo pomocne, bo nie pozwala wyrobić sobie szybkiego pierwszego wrażenia, co według badań psychologii społecznej miewa daleko idące, a nie zawsze pozytywne konsekwencje.

Richard Bandler, autor stwierdzenia o prymacie zachowań niewerbalnych, oparł je na swoim pomyśle i obserwacji, z których rozwinął potem NLP (neurolingwistyczne programowanie). Nie przeprowadzono jednak żadnych badań, potwierdzających słuszność tej koncepcji. Więcej pisze o tym dr Tomasz Witkowski w książce pt. „Zakazana psychologia Tom 1” wydanej w 2009 roku nakładem Biblioteki Moderatora.

2. Pisząc, nie da się wyrazić różnorodności ludzkich doświadczeń.

Mit.

Gdyby tak było, cała literatura, książki, teksty piosenek, codzienne gazety nie miałyby żadnej wartości. Ludzkość trenuje wyrażanie swoich emocji przez pisanie od kiedy je wynalazła. Oczywiście, są osoby, które nie czują się komfortowo w pisaniu i czytaniu. Im zdecydowanie odradzamy pomoc opartą na tym środku ekspresji.

3. Pomocy online może udzielać każdy, nie da się sprawdzić kwalifikacji.

Prawda/nieprawda

Jeśli osoba pomagająca jest wolontariuszem, to być może nie sprawdzimy tego, bo może udzielać pomocy anonimowo. Ale jeśli jest specjalistą, powinna podać swoje dane: imię i nazwisko, nazwę firmy, kwalifikacje zawodowe oraz miejsce pracy „w realu”. Jeśli ktoś podaje się za fachowca i ma odpowiednie kwalifikacje, nie będzie się ukrywał. Nie ma powodów.

Brak kwalifikacji zawodowych pod kątem pomagania nie powoduje, że nie można napisać o sobie paru słów. Jeśli na wolontariat decyduje się chemik czy krawcowa, mogą przecież opisać swoją motywację do pomagania oraz doświadczenia, które wspierają ich w tym szlachetnym działaniu.

4. Płacąc za pomoc online mogę zostać oszukany/a.

Prawda.

Ale również kupując chipsy możesz kupić zepsute. Dlatego trzeba uważać, z jakich stron się korzysta, bo ogłoszenie o płatnych sesjach może zamieścić każdy.

Nigdy nie podawaj numeru swojej karty kredytowej osobie, co do której nie masz pewności, że jest tym, za kogo się podaje. To, że ktoś do ciebie dzwoni, nie znaczy, że nazywa się tak, jak twierdzi. Nie podawaj też informacji o swoim miejscu zamieszkania czy statusie majątkowym. Kontakty terapeutyczne i płatności za tę usługę powinny być chronione podobnie, jak przelewy bankowe — ze szczególną dbałością o kwestię przetwarzania danych osobowych.

5. Pomoc online nie pozwala na prawdziwe rozwiązanie problemów.

Mit.

W rzeczywistości wiele problemów, sprawiających trudności w realnym gabinecie może być efektywniej rozwiązywanych przez Internet, przykładem jest terapia uzależnienia od komputera. Ponadto wielu użytkowników twierdzi, że nie poszłoby po pomoc „w realu”, a w sieci są w stanie po nią sięgnąć. Definicja „prawdziwe rozwiązanie” wydaje się zależeć w tym przypadku od tego, co pod tym pojęciem rozumie specjalista. A dość często bywa tak, że dla klienta problem rozwiązany jest dużo szybciej, niż zakłada to jakiś nurt terapeutyczny.

6. Pomoc na czacie? Niemożliwe, przecież w pokojach czatowych jest chaos!

Prawda/mit.

Na czatach towarzyskich chaos faktycznie sięga zenitu. Jednak czaty terapeutyczne czy konsultacyjne, moderowane, o określonej strukturze, są dość efektywną formą spotkań grupowych. Oczywiście, wymaga to od uczestników zapoznania się z regulaminem, a od prowadzącego bycia konsekwentnym.

Praca w dwie osoby, czyli klient i osoba pomagająca, też wymaga znajomości pewnych zasad, ale w gruncie rzeczy są one dość intuicyjne, np. nieprzerywanie sobie nawzajem. Wymaga to trochę wprawy, ale są narzędzia, które pomagają.

7. Pomoc w gwałtownym kryzysie, np. samobójczym, jest niemożliwa online.

Mit.

Nikt nie podważa skuteczności telefonów zaufania, wręcz przeciwnie. Oferta online wielu światowych organizacji jest skierowana właśnie do osób w gwałtownym kryzysie, gdy nie ma czasu na poszukiwanie kogoś, kto umówi się na spotkanie za kilka dni. Bywają sytuacje, gdy wsparcie jest potrzebne szybko, a nie jest łatwo je otrzymać. Wtedy z pomocą przychodzi Internet — fora, grupy. Nawet znalezienie telefonu zaufania, czynnego w nocy, jest łatwiejsze przez Internet. Można uzyskać szybką, nawet podstawową informację, gdy jest to potrzebne.

TECHNOLOGIE UŻYWANE W POMOCY ONLINE

Dzielimy je na **synchroniczne** (jednocześnie klient i pomagający siadają przy komputerze i prowadzą rozmowę pisaną lub głosową) i **asynchroniczne** (nie wymagają obecności przy komputerze obu osób, pytanie i odpowiedź są rozłożone w dowolnym, ustalonym czasie).

Wiadomość e-mail

Forma asynchroniczna.

Metoda nowatorska i tradycyjna zarazem, ponieważ pisanie listów jest bardzo starą praktyką. Ze swoimi pacjentami korespondował już Freud, ojciec współczesnej psychologii. Oczywiście, czynił to przy użyciu poczty, osobistej wymiany listów lub posłańca, ale sama idea ujęcia doświadczenia w słowo pisane nie jest nowa. Nowatorska jest droga przesyłania listów oraz to, że można w jakimś stopniu zabezpieczyć swoją anonimowość, np. założyć adres e-mail tylko do korespondencji z pomagającym itp. Nie musimy podawać swojego adresu zamieszkania w oczekiwaniu na odpowiedź. Oczywiście skrócił się też czas oczekiwania.

Jeśli chcesz otrzymać odpowiedź na swoje pytanie, pisz do osób i instytucji, które taki rodzaj pomocy oferują. Podanie samego adresu e-mail w sieci przez specjalistę NIE OZNACZA, że prowadzi on pomoc tą drogą. Więcej w rozdziale „Kiedy dostaniesz odpowiedź” (strona 52).

Czas oczekiwania na odpowiedź może być różny — na tym polega różnica między komunikacją synchroniczną i asynchroniczną. Umawiając się na sesję na czacie obie osoby zasiadają do niego w tym samym czasie. Natomiast odpisać na e-maila można w innym terminie, co czasem dziwi klientów spodziewających się natychmiastowej reakcji. Takie kwestie określa jednak REGULAMIN, który każda szanująca się i rzetelna strona z pomocą online powinna zawierać. Przykładowy regulamin, stworzony i używany przez wolontariuszy INTRO, zamieszczamy na stronie 109.

Wiadomość publikowana na stronie

Forma asynchroniczna.

Strony www oferujące darmową pomoc podają adres e-mailowy, na który piszesz wiadomość lub posiadają specjalny formularz kontaktowy do wypełnienia.

Najczęściej regulamin tego typu stron zakłada zgodę na publikację twojej wiadomości wraz z odpowiedzią specjalisty. Jest to nowocześniejsza forma rubryk poradniczych z pism drukowanych. Ten rodzaj poradnictwa jest bardzo popularny w sieci. Najczęściej jest bezpłatny.

Taki rodzaj komunikacji nie wymaga od użytkownika wiele. Trzeba wykazać się umiejętnością opisanego pokrótce swojego kłopotu i zadania pytania. Ryzyko jest natomiast takie, że otrzymana odpowiedź nie będzie właściwa w danej sytuacji lub uznasz ją za niemożliwą do wprowadzenia w życie.

Z raportu Millenium Group z ISMHO wynika, że znakomita większość próśb o pomoc, jakie otrzymywali członkowie grupy, dotyczyła właśnie jednorazowych, darmowych porad tego typu (stronie 29).

Czat

Forma synchroniczna.

Program czatowy umożliwia komunikację w czasie rzeczywistym. W okienku dialogowym wpisujesz swoje komunikaty i w ten sposób w danym pokoju czatowym dwie lub więcej osób prowadzi rozmowę. Nazwy (czyli nicki) użytkowników są widoczne na liście, z każdym z nich możesz porozmawiać na tzw. „privie” czyli w osobnym oknie, lub „szepnąć” do kogoś tak, by inni nie widzieli. Czat dostępny jest zazwyczaj z okna przeglądarki internetowej i zwykle nie wymaga posiadania specjalnego sprzętu ani instalowania dodatkowych programów na swoim komputerze (z wyjątkiem czatów wymagających specjalnych wtyczek do przeglądarek). Jest prosty w obsłudze. Programy czatów różnią się między sobą opcjami (od prostych, czysto tekstowych po przesyłanie obrazów, plików itp.)

Rozmowa przez czat wygląda identycznie jak przez komunikatory typu Gadu Gadu czy Tlen. Jednak przy komunikatorach, aby dwie osoby mogły rozmawiać, muszą wymienić się swoimi danymi (nazwą bądź numerem przypisanym do użytkownika). W przypadku czata takiej konieczności nie ma — osoba wchodząca do pokoju sama wybiera sobie nick i nie podaje o sobie żadnych danych.

Pokoje czatowe mogą być dostępne jedynie dla wybranych osób posiadających odpowiednie dane do logowania, a przesyłane dane (włącznie z treścią całej rozmowy) mogą być dodatkowo szyfrowane, podobnie jak w przypadku witryn internetowych banków. Dostępność takich opcji zależy już jednak tylko od serwisu, który oferuje rozmowy przez czat.

Czaty wymagają od użytkowników umiejętności szybkiego pisania na klawiaturze oraz pewnej wprawy w sprawnym przekazywaniu swoich myśli i emocji na ekranie komputera. Większość osób z „pokolenia Gadu Gadu i Facebooka” robi to bez wysiłku, jest to dla nich naturalna forma rozmowy i ekspresji.

Częstym kłopotem podczas kontaktu czatowego jest niejasne lub niemal żadne opisanie problemu przez klienta. Psycholog nie jest jasnovidzem, który zgadnie, z jakim problemem przyszedł klient, który się nie odzywa niemal wcale poza napisaniem, że jest mu smutno i źle. Jeśli chcesz uzyskać efektywną pomoc, przygotuj się choć troszkę do takiej rozmowy. Możesz zacząć od zadania pytań prowadzącemu czat, jeśli chcesz poczuć się bezpieczniej. Pisząc niewiele lub zdawkowo, sprawiasz, że pomoc taka będzie mniej efektywna.

Forum

Forma asynchroniczna.

W większości fora są platformą samopomocy, tylko niektóre z nich zatrudniają eksperta, który odzywa się w wybranych wątkach (przykładem może być http://forum.gazeta.pl/forum/f,529,Bezpieczenstwo_kobiet.html, gdzie na pytania odpowiada psycholog Paweł Drożdżiak).

W większości fora są w jakiś sposób moderowane — przez jedną osobę lub powołany do tego zespół (admin/administrator i modowie/moderatorzy tzn. osoby o większych uprawnieniach niż reszta użytkowników, odpowiedzialne za pilnowanie zasad, porządkowanie forum). Może to, ale nie musi oznaczać, że admin/moderator jest specjalistą w danej dziedzinie, psychologiem czy lekarzem. Najczęściej tak nie jest. Administratorom bliżej do informatyka lub stróża porządku niż do eksperta w dziedzinie zdrowia psychicznego. Najczęściej ich zadaniem jest pilnowanie, aby na forum nikt nie rozpowszechniał treści obraźliwych lub wulgarnych. W kwestie merytoryczne, dotyczące zasadności używanych przez dyskutantów argumentów, zwykle nie ingerują.

Bazą i najmocniejszym punktem dobrego forum są aktywni użytkownicy. Zachęcenie dużą aktywnością niektórych forów (specjalistycznych, jak np. www.psychotekst.pl, lub wielkich i bardzo popularnych, jak forum.gazeta.pl) właściciele portali z poradami lub blogów zakładają nowe fora. Większość takich forów nie rozwija się z powodu nikłego zainteresowania użytkowników. Zbudowanie dobrego forum zajmuje kilka lat, jest czasochłonne i oczywiście wymaga odrobiny szczęścia. Trzeba ponadto umieć takie forum utrzymać w dobrej kondycji, bo szybko zdarzą się użytkownicy, „wyciągający” forumowiczów na założone przez siebie „klony” macierzystego forum. Dodatkowo forum pomocowe jest specyficznym tworem, bo ludzie, zaglądający tam, szukają pomocy w kłopotach, a gdy już pomoc znajdą, często idą gdzie indziej. Tak więc wymiana użytkowników jest dość spora. Stali i wierni użytkownicy są podstawą dobrej atmosfery każdego forum oraz jakości i poziomu prowadzonych dyskusji. Duża ilość użytkowników danego forum może sprawić, że komunikacja będzie zbliżona do synchronicznej — na odpowiedź nie będzie trzeba czekać dłużej niż np. godzinę.

Dlaczego forum jest dobrą formą pomocy? Wypowiedzi wielu użytkowników dają różnorodne rozwiązania. Czasem nie trzeba nawet publikować nowego wątku ze swoim problemem, bo w archiwach forum można znaleźć wątek niemal identyczny i gotowe rozwiązanie. Znajdziesz tam też osoby, chętne do rozważania rozmaitych aspektów twojego

problemu, które same przeszły różne życiowe zawirowania lub mają za sobą terapię. Jeśli obawiasz się kontaktów ze specjalistami, to na forum po pierwsze możesz uzyskać pomoc bez ich udziału, a po drugie możesz przekonać się do pomocy specjalistycznej dzięki opowieściom osób, które przeszły taką drogę, ewentualnie spytać ich o polecanych przez nich fachowców. Zachowaj jednak czujność: w Internecie powszechne są takie zakamuflowane i mało eleganckie formy reklamy z pogranicza spamu, tzn. pewne osoby, ukrywając się pod różnymi nickami, polecają swoje własne usługi, podając się za zadowolonych klientów.

Szczególnie pomocne okazują się być fora, na których można porozmawiać z ludźmi mającymi za sobą doświadczenie własnej terapii, przejście własnych kryzysów. Jeśli jednak forum przyciąga chwilowo i tylko osoby będące akurat w kryzysie, może się okazać okazją do ponarzekania i pogłębienia się w złym nastroju, ale niekoniecznie pomoże spojrzeć na problem i jego rozwiązanie od innej strony. Wizyta na takim forum nie doda nadziei ani nie pogłębi wiedzy.

Oczywiście minusem jest to, że na forum możesz trafić na informacje kompletnie mylące, nieprawdziwe, szkodliwe oraz na reklamę bezwartościowych usług.

Szanujące się i rzetelne fora posiadają administratora/administratorów, którzy dbają o poziom dyskusji: usuwają spam, reklamę oraz obraźliwe posty.

Bogata załoga administratorów i moderatorów forum niekoniecznie jednak gwarantuje wysoką jakość oferowanego wsparcia w tym miejscu. Osoby pełniące na forum określoną funkcję często są „zaczepiane” przez innych użytkowników. Mają miejsce te wszystkie sytuacje, które zdarzają się tego typu relacjach: podważanie autorytetu, rywalizowanie o rację, lęk przed oceną tego „z góry”, domaganie się uwagi, zaskarbianie przychylności, itp. Na żadnym forum nie istnieją odpowiednie, kontrolowane warunki, aby móc terapeutycznie, z pożytkiem dla uczestnika, „przepracować” problemy kryjące się pod takimi zachowaniami. Takie cele można zrealizować w grupie terapeutycznej. Z naszego doświadczenia wynika, że forum obsługiwane technicznie przez dyskretnego administratora ma się lepiej, niż forum moderowane i „dowodzone” z dużym zaangażowaniem. Na forach, gdzie administracja stara się nie wchodzić w interakcje i minimalizować do minimum swoją widzialną obecność, uczestnicy sami czują się odpowiedzialni za swoje posty i porządek, co dobrze wpływa na ogólną współpracę. Ponadto pozostawieni sami sobie w czysto ludzkich trudnych sytuacjach, jak np. konflikt, próbują rozwiązywać je w swoim gronie, uruchamiając własne mechanizmy zaradcze. Admin wkracza tylko przy wyraźnym i uporczywym łamaniu zasad. Taki styl zarządzania forum wymaga jednak odpowiedniego kontekstu i warunków. Nie uda nam się

oddać takiej odpowiedzialności w ręce użytkowników dyskusji pod artykułami na Onecie. Ale jeśli forum bazuje na portalu psychologicznym, którego redakcja nie jest anonimowa, w jego sąsiedztwie mamy bazę artykułów tematycznych, samo forum wymaga rejestracji i obowiązuje tam określony regulamin, to zupełnie zmienia postać rzeczy.

Przykłady for wsparcia:

- <http://www.kidprotect.pl/egrupy.html>
- <http://www.psychotekst.pl/phpBB2/index.php>
- http://dda.pl/index.php?option=com_mamboboard&Itemid=78

Fora wsparcia mogą być:

- **otwarte** — posty są widoczne dla każdego czytającego, napisanie własnego posta wymaga tylko nieskomplikowanej i ekspresowej automatycznej rejestracji.
- **zamknięte** — ukrywają treść postów uczestników, stają się one niewidoczne dla osób spoza grupy, zapisanie do forum poprzedzone jest ustaloną procedurą, np. wymaga się opisanego swojego problemu czy motywacji do uczestnictwa w grupie wsparcia, osoba zatwierdzająca rejestrację może zadać kandydatowi pewne pytania.

Lista dyskusyjna

Forma asynchroniczna.

Kontakt jest rozłożony w czasie, od pytania do odpowiedzi mija trochę czasu. Listy dyskusyjne są zazwyczaj zamknięte, a użytkownicy znają się, choć często tylko z wirtualnej przestrzeni. Panuje tam trochę inna atmosfera niż na forach, bo lista dyskusyjna skupia osoby zainteresowane jednym tematem, jednym problemem. Kolejne wiadomości są wysyłane na skrzynki pocztowe uczestników listy. W polskim Internecie możemy znaleźć np. następujące grupy wsparcia zbudowane na zasadzie list dyskusyjnych:

- <http://www.slaa.pl/wiosna>
- http://www.prometeusze.pl/lista_dyskusyjna.php
- http://dda.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=94&Itemid=71

Komunikatory (Gadu Gadu, Tlen, Windows Live Messenger)

Forma synchroniczna, choć nie zawsze – to zależy od użytkowników.

Aby korzystać z komunikatorów, użytkownik musi na swoim komputerze zainstalować odpowiedni program. Dla wielu osób są one naturalnym środowiskiem rozmowy, więc zastosowanie do celów poszukiwania pomocy wydaje się być dla ich użytkowników zupełnie oczywiste. Plusem jest więc znany klientowi sposób komunikacji. Można powiedzieć, że to jego codzienne środowisko. To zaleta, bo dzięki temu osoba sięgająca po pomoc czuje się pewniej.

W porównaniu z czatem są tu 2 zasadnicze różnice:

- Wymóg posiadania odpowiedniego oprogramowania (nie zawsze jest dostępne np. w kafejce internetowej).
- Rozmowy prowadzone przez komunikatory są przez zwykle zapisywane w historii konwersacji (o ile nie wyłączymy tej opcji lub nie wykasujemy historii rozmowy, ktoś, kto korzysta z tego samego komputera może mieć wgląd w jej przebieg).

Ponadto bardzo często licencja na korzystanie z tego rodzajów programów nie obejmuje wykorzystywania ich do celów zarobkowych, czyli wykorzystywanie takiej formy komunikacji przez osoby zajmujące się odpłatną pomocą przez Internet może być po prostu łamaniem umowy licencyjnej z producentem oprogramowania. Producenci mogą skutecznie dochodzić swoich praw w sądzie, ponieważ instalując dane oprogramowanie każdy musi zaznaczyć opcję „Zgadzam się” na warunki umowy licencyjnej. Ogranicza to (a przynajmniej powinno) zastosowanie komunikatorów w profesjonalnej, odpłatnej pomocy psychologicznej.

Współczesne komunikatory tekstowe zawierają zwykle możliwość kontaktu głosowego, przez co różnica pomiędzy typowym oprogramowaniem typu VOIP (Voice Over Internet Protocol), a typowymi komunikatorami tekstowymi w praktyce się zaciera.

Skype i telefonia VOIP

Forma synchroniczna.

Skype należy zasadniczo do komunikatorów, ale jest popularny w użyciu głosowym oraz w rozmowach z kamerką internetową. Ponadto regulamin Skype pozwala na używanie tego programu do celów zarobkowych, bez żadnych ograniczeń. To ważne o tyle, że komercyjne zastosowanie innych komunikatorów jest mocno ograniczone ze względu na obowiązujące w ich przypadku umowy licencyjne zabraniające takich praktyk.

Skype ma opcję konferencyjną, co umożliwi rozmowy w większym gronie osób (na przykład do konsultacji par, gdy jedna z osób jest za granicą).

W przypadku Skype opracowano mnóstwo bezpłatnych i płatnych „wtyczek” (oprogramowanie dodatkowe), umożliwiających niemal nieograniczone formy kontaktu między użytkownikami komputerów. Istnieją specjalne wtyczki np. do udzielania przez Internet korepetycji (dostępna jest wirtualna tablica, na której obie rozmawiające osoby mogą rysować lub pisać). Wiele z takich narzędzi można również wykorzystać w praktyce pomocy psychologicznej przez Internet.

VOIP (skrót od Voice Over Internet Protocol) to telefonia internetowa wykorzystywana przez wielu internautów w zastępstwie tradycyjnego telefonu stacjonarnego. Sesje, porady i konsultacje przez Skype i VOIP zasadniczo nie różnią się od tych telefonicznych, ale możliwości, jakie daje Skype w postaci wspomnianych dodatków, mogą znacząco wzbogacać tę formę kontaktu.

Telefon komórkowy

W zasadzie wątpliwe staje się użycie słowa „telefon” bo od jakiegoś czasu jest to maleńki komputer. Pominiemy więc tutaj jego oczywistą funkcję tradycyjnej komunikacji głosowej.

Istnieją serwisy, oferujące usługi „psychologiczne” na telefony komórkowe, np. przychodzące przez kilka dni w tygodniu „dobre rady o poranku” w postaci wiadomości tekstowych. Biorąc pod uwagę szybko rosnące możliwości techniczne telefonów, niewątpliwie pojawiać się będzie coraz więcej usług, a w tym form rzetelnej pomocy adresowanych do osób posiadających takie urządzenia i wykorzystujących je raczej jako komputery, niż jako narzędzia do prowadzenia zwykłych rozmów.

Poważniejszym projektem, skierowanym do użytkowników telefonów był np. japoński projekt profesora Yutako Ohno, adresowany do osób zagrożonych depresją. W skrócie program ten polegał na diagnozowaniu depresji u osób korzystających z Internetu przez telefon. Zainteresowana osoba podawała pewne dane na swój temat, a w odpowiedzi otrzymywała informacje, czy jej stan psychiczny wymaga wizyty u specjalisty. Rozwiązanie doskonałe dla osób, których tempo życia nie pozwala nawet na spokojne przeglądanie zasobów sieci w domowym zaciszu, a czas na to mają np. w pociągu w drodze do pracy.

Więcej można przeczytać tutaj (artykuł w języku angielskim):
<http://www.geek.com/articles/mobile/japanese-get-psychotherapy-via-mobile-phone-20081120>

BADANIA NA TEMAT POMOCY W SIECI

ISMHO: International Society for Mental Health Online jest międzynarodową organizacją, skupiającą osoby zainteresowane pomaganiem online w kwestiach zdrowia psychicznego.

Na przełomie tysiąclecia spośród ponad 300 członków tej organizacji wyłoniła się grupa, składająca się głównie z założycieli i pomysłodawców ISMHO, praktykujących pomoc online już od pewnego czasu. Grupa ta, nosząca nazwę Millenium Group, stanowiła stały zespół współpracowników. Przez kilka lat konsultowała się na założonym specjalnie do tego celu forum, gdzie obowiązywały ściśle określone zasady m.in. konieczność regularnej obecności, przedstawianie studium przypadków ze swojej praktyki oraz zaangażowane uczestnictwo w pracy nad prezentowanymi trudnościami. Jedną z przyczyn powstania tej grupy były kwestie etyczne. Kodeks etyczny APA czyli American Psychological Association (Amerykańskie Towarzystwo Psychologiczne), który niejako narzuca standardy etyczne na rynku amerykańskim z racji najdłuższej praktyki, mówi jasno o sugerowanym postępowaniu w przypadku nowych nurtów czy metod pracy. Otóż każda nowa metoda pracy powinna być wprowadzana, testowana, rozważana i kwestionowana w stałych, zorganizowanych grupach, liczących około kilku – kilkunastu osób. Dlaczego takie standardy?

Wprowadzając nowość, łatwo ulec przesadnej fascynacji i dostrzegać jedynie same zalety a nie zauważać wad. To podstawowa sprawa, ale jest też inna ważna kwestia. Millenium Group powstała w momencie, kiedy kilku jej członków zorientowało się, że ich problemem w pracy z klientami/pacjentami jest trudność w interpretacji ich wypowiedzi. Jedna linijka pisanego tekstu rodziła duże wątpliwości. Wtedy zdecydowali się założyć zespół, by konsultować między sobą wątpliwości, możliwe interpretacje, poszerzać swój ogląd problemu.

Jest to praktyka powszechnie stosowana w pracy zespołowej w poradniach, przychodniach „w realu”. Niestety w polskich gabinetach prywatnych oraz ostatnio w sieci coraz więcej jest osób udzielających pomocy, ale niezwiązanych z żadnym stowarzyszeniem,

grupą czy zespołem terapeutów, co jest ogromnym zaniedbaniem i ryzykowną praktyką, która może być dla klienta w skrajnych przypadkach wręcz niebezpieczna.

Millenium Group w swoim raporcie opisuje doświadczenia, w których kliniczne studia przypadków przeprowadzone na forum zamkniętej grupy dyskusyjnej podnosiły jakość pracy poszczególnych specjalistów. Współpraca z zespołem okazała się być głównym narzędziem, koniecznym w praktyce online.

Nieuchronnie nasuwa się wniosek: najważniejszym kryterium wyboru pomocy online powinno być stwierdzenie, czy osoba należy do zespołu, z którym ściśle współpracuje. Nieprzerwana konsultacja swojej pracy z zespołem stałych współpracowników wydaje się być gwarancją lepszej jakości usług. I nie ma znaczenia, czy poszukujesz dłuższej terapii, czy kontaktu jednorazowego. Ludzie pracujący w zespole po prostu pracują lepiej, ostrożniej, mają z kim skonsultować swoje wątpliwości oraz mogą liczyć na inne niż swoje własne interpretacje czy wiedzę lub wskazówki.

Millenium group report

Jakie wnioski sformułowała grupa?(pełna treść raportu jest dostępna w archiwach online ISMHO na www.ismho.org)

1. Ważną kwestią okazał się być używany w kontakcie język.

Przykład:

Do anglojęzycznej poradni psychologicznej pisze mieszkający w USA od kilku lat Brazylijczyk. Jego pierwszym językiem jest portugalski, a angielskiego nauczył się w ciągu ostatnich kilku lat. Opis jego problemu w nieojczystym języku okazuje się być niekompletny i trudny w interpretacji, pozostawia wiele niejasności.

Dlatego pomoc online cieszy się sporą popularnością wśród polskich emigrantów. Choć większość rodaków na emigracji płynnie posługuje się językiem danego kraju, to jednak przy tak specyficznej kwestii jak problemy emocjonalne język odgrywa ważną rolę.

2. Przez lata ci, co otrzymywali prośby o pomoc, stwierdzili, że piszący e-maile z prośbą o pomoc najczęściej potrzebują darmowej, jednorazowej prostej porady lub informacji, wsparcia i pocieszenia, a nie terapii.

Co ciekawe, najczęściej zadawanymi pytaniami są:

„Czy to, czego doświadczam, jest NORMALNE?”

oraz

„Czy jest dla mnie jakaś nadzieja na przyszłość?”

Większość osób, poszukujących pomocy w sieci, wcale nie oczekuje pomocy specjalisty, a jedynie zapewnienia, że wszystko jest z nimi w porządku, a jeśli nie jest, to oczekuje kilku wskazówek, dokąd się udać ze swoim problemem. Ten pierwszy krok w radzeniu sobie z problemem jest bardzo ważny, bo dla wielu osób jest właśnie najtrudniejszy.

Z doświadczeń w internetowym czatowym punkcie konsultacyjnym widzimy, że większość zgłaszających się z poważniejszymi trudnościami osób w końcu zgłasza się na terapię, po jednej lub kilku konsultacjach z nami. Lęk przed byciem ocenionym jako „nienormalny” i lęk przed specjalistą w gabinecie oraz brak wiedzy na temat tego, czym jest kontakt z profesjonalistą to główne tematy konsultacji, osuwających z osobą psychologa, psychiatry, psychoterapeuty.

Internet pełni zatem często rolę pomostu między potrzebującym a specjalistą i pozwala na sięgnięcie po pomoc wcześniej.

Badania przeprowadzone przez inne organizacje

Wiele ciekawych wniosków z różnych badań zaprezentowano w 2009 roku na Pierwszym Międzynarodowym Szczycie E-Zdrowia Psychicznego (First International E-Mental Health Summit 2009), który odbył się na Uniwersytecie Amsterdamskim (University of Amsterdam), we współpracy z ISRII (International Society for Research on Internet Interventions). W szczycie wzięło udział ponad 500 osób z 40 krajów.

Poniżej przytaczamy kilka wybranych wniosków z badań:

1. Wykazano, że po pomoc online chętnie sięgają kobiety i nastolatki obu płci nadużywające alkoholu. Spora część pijących szkodliwie osób obojga płci, niezależnie od wieku też poszukuje pomocy i wstępnych wskazówek w sieci. Prawdopodobnym podłożem jest wstyd przed pojawieniem się w placówce terapii o takim profilu działalności.

2. Wykazano poprawę samopoczucia klientów w wyniku pracy online nad doświadczoną traumą. Metody poznawczo-behawioralne wydają się być odpowiednie do stosowania przez Internet w tej dziedzinie.
3. Wykazano porównywalną skuteczność prowadzonej online terapii behawioralno-poznawczej oraz prowadzonej online terapii psychoanalitycznej w leczeniu zaburzeń zespołu lęku uogólnionego (GAD)
4. Obiecująco prezentują się wyniki badania nad skutecznością prowadzonej online terapii dla młodocianych po urazie przemocy seksualnej. Ten typ pomocy nadal generuje jednak wiele pytań etycznych, głównie dotyczących pozwoleń i wglądu w treść ze strony rodziców.
5. Szerokim polem do popisu jest świat 3D. W Second Life, największym świecie wirtualnym, skupiającym ponad 12 milionów użytkowników, rozpoczęto wiele ciekawych projektów, mających na celu utworzenie pomostu między wiedzą wirtualną a codziennymi zachowaniami. Przykładem takiego projektu może być na Nutrition Game czyli Gra w odżywianie, w której gracz ma za zadanie odwiedzać różne restauracje i wybierać potrawy z menu, a program informuje go o zdrowotnych konsekwencjach jego wyborów (tyciu, ryzyku miażdżycy itp.). Drugim przykładem jest Virtual Hallucinations Lab, w którym każdy użytkownik może doświadczyć doznań, jakie miewają osoby chore na schizofrenię podczas nasilonej fazy choroby.
6. Obiecujące wyniki otrzymano w wyniku badań nad leczeniem fobii w rzeczywistości wirtualnej. Desensytyzacja na specyficzne rodzaje bodźców: obecność pajaków, latanie, prowadzenie samochodu, przebywanie w zamkniętych przestrzeniach okazują się być możliwe i skuteczne w rzeczywistości wirtualnej. Z kolei zaburzenia takie, jak ataki paniki z agorafobią lub bez oraz problemy z kręgu PTSD są łatwiejsze do terapii, dzięki możliwości ćwiczenia codziennych sytuacji, które dotychczas powodowały lęk. Jako jedną z zalet podaje się możliwość towarzyszenia klientowi w sytuacji, gdy mierzy się on w wirtualnym świecie z lękiem, jakiego doświadcza przez np. ekspozycję pajaków lub wyjście do sklepu. To dobra wiadomość dla terapeutów, którzy niechętnie trzymają w gabinecie żywe tarantule.
7. Brytyjska organizacja ARCI stworzyła w Second Life „wyspę”, na której dzieci doświadczające różnych rodzajów przemocy w rodzinie uczą się pracy w grupie, społecznych interakcji oraz ćwiczą umiejętności obsługi komputera. Projekt ma na

celu stworzenie bezpiecznego miejsca dla treningu umiejętności społecznych, potrzebnych w dorosłym, samodzielnym życiu.

8. Przeprowadzono badanie nad skutecznością pomocy online w przypadkach depresji, wypalenia oraz lęku uogólnionego. Jako pomoc zaprojektowano krótki, interaktywny podręcznik online, przy wsparciu którego pacjenci mieli opisywać swój problem, wymyślać alternatywne rozwiązania oraz sporządzać plan realizacji niektórych z nich. Metoda jest o tyle ciekawa, że poza autorstwem podręcznika nie angażuje personelu medycznego ani psychologicznego. Badani pracowali sami nad sobą przy wsparciu podręcznika i instrukcji. W badaniach wykazano, że ten rodzaj pracy miał skuteczność porównywalną do trwającej tyle samo czasu terapii skoncentrowanej na rozwiązaniu w tradycyjnym gabinecie specjalisty. Badacze stawiają hipotezę, że na dłuższą metę efekty e-pomocy mogą być porównywalne do długotrwałej biblioterapii, jednak wymagają dużo mniej wysiłku oraz mniejszych kosztów.

Dokładniejsze dane można znaleźć w materiałach streszczeń z wystąpień prelegentów na konferencji, opublikowanych w Journal of Medical Internet Research:

<http://www.jmir.org/2010/5/e74/> autorstwa dr Heleen Riper.

Podczas gdy w Polsce nadal wiele osób zastanawia się nad możliwością i sensem pomocy online, już w 2008 roku japoński profesor Yutako Ohno z Uniwersytetu Keio założył serwis dostępny w telefonie komórkowym, skierowany do osób zagrożonych depresją. Nie oferuje się tam psychoterapii, lecz zestaw testów i kwestionariuszy oraz podstawowe doradztwo. Wiele młodych osób w Japonii jest zagrożonych lub boryka się z depresją. Serwis jest jednym ze sposobów na wczesne dostrzeżenie i potwierdzenie w oparciu o naukowe dane zaistnienia problemu pogorszenia nastroju. Osoba, która przejawia tendencje do depresji, jest informowana o różnorodnych możliwościach radzenia sobie, łącznie z podaniem adresów placówek pomocy. Strona ma na celu zapobieganie depresji oraz udzielanie wsparcia komuś, kto już leczy się na depresję. Przy projektowaniu tej usługi wzięto pod uwagę przede wszystkim łatwość jej dostępności oraz ilość czasu, jaką ludzie w wieku 15–35 lat spędzają z telefonem w ręce np. w metrze. (<http://www.geek.com/articles/mobile/japanese-get-psychotherapy-via-mobile-phone-20081120>)

Inną ciekawą opcją jest wykorzystanie Second Life w pomocy osobom z zespołem Aspergera. Sandra Chapman z University of Texas, Dallas Center for Brain Health prowadzi

zajęcia obejmujące symulację codziennych sytuacji w wirtualnym świecie. Osoby z zespołem Aspergera mają trudność w uczeniu się kontaktów społecznych i codziennych norm. Odgrywanie takich scenek w gabinecie z terapeutą nie dostarcza takich emocji, jak spotkanie z czyimś awatarem w wirtualnym świecie. Second Life dostarcza więcej różnorodności w reakcjach, nie nudzi, a pozwala bezboleśnie ćwiczyć swoje posunięcia — coś, co w realnym świecie dla osób z zespołem Aspergera jest bardzo trudne, ponieważ spotykają się one z ciągłą krytyką pod swoim adresem.

SecondLife czyli „drugie życie” to wirtualna społeczność, tworząca równoległy świat w sieci. Internauci mają swoje awatary, mieszkania, puby, pracę. Interakcje przebiegają w czasie rzeczywistym.

W jednym z badań z 2009 roku (opublikowanym w czasopiśmie medycznym „Lancet”) wykazano, że 38% klientów, uczestniczących w krótkoterminowej terapii poznawczo-behawioralnej (do 10 sesji) poprzez komunikator tekstowy zostało wyleczonych z depresji. Biorąc pod uwagę ogólną skuteczność rozmaitych terapii stwierdzoną w różnych badaniach, jest to naprawdę imponujący wynik.

W krajach anglojęzycznych nikogo już nie dziwi fakt, że w przypadku patologicznego używania Internetu (w Polsce bardziej znana nazwa jest uzależnienie od Internetu) proponowanym sposobem leczenia jest terapia online. Dr Kimberly Young, niekwestionowany autorytet oraz pionierka w badaniach i leczeniu uzależnienia od sieci, na swojej stronie

http://www.netaddiction.com/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=93

informuje o swojej ofercie o sesjach w gabinecie, telefonicznych lub online skierowanych do osób z takimi problemami. Stosuje metody krótkoterminowe, skoncentrowane na rozwiązaniu oraz poznawczo-behawioralne. Czyli mówiąc prostszym językiem: osoba z problemem dostanie między innymi konkretne wskazówki, co, kiedy i jak ma zrobić, żeby problem się rozwiązać.

Dr Young nie pisze o plusach czy minusach prowadzenia spotkań online, traktuje je równoważnie z innymi formami terapii. Jej śladem poszło wielu innych specjalistów, którzy koncentrują się na aspekcie uczenia klienta rozsądnego korzystania z sieci i z pomocy w rozwiązaniu innych problemów leżących u podstaw sięgania do sieci w patologiczny

sposób. W terapii uzależnienia od Internetu istotną przeszkodą jest to, że trudno jest zakazać komuś korzystania z komputera w ogóle, gdyż byłoby to równoznaczne z wieloma komplikacjami zawodowymi i społecznymi. Terapeuci nie odrywają zatem klienta od komputera, lecz wykorzystują jego siedzenie przed komputerem w celu terapii: leczenia i rozwoju.

Powyższy rozdział zawierał rys historyczny oraz wybrane przykłady aktualnie stosowanych rozwiązań w pomocy online na świecie i w Polsce. W następnej części naszej publikacji dostarczymy wskazówek jak wybrać dla siebie ofertę pomocy online.

ROZDZIAŁ II

Jak znaleźć dla siebie pomoc psychologiczną w Internecie

PRZEWODNIK DLA KORZYSTAJĄCYCH Z POMOCY PSYCHOLOGICZNEJ ONLINE

Ten rozdział w całości kierujemy do osób, które rozważają skorzystanie z pomocy psychologicznej poprzez Internet. Przekazujemy wskazówki jak wybrać ofertę dla siebie, jak skutecznie sięgnąć po taką pomoc i jak zadbać o własne bezpieczeństwo.

Na polskich stronach internetowych z ofertą pomocy psychologicznej dość często spotkamy się z podobnym stwierdzeniem:

Wirtualna pomoc nie zastąpi kontaktu ze specjalistami, może jednak odegrać niebagatelną rolę w motywowaniu do odwiedzenia właściwych placówek oferujących profesjonalną pomoc

Stwierdzenie to opiera się na założeniu, że pomoc online musi być nieprofesjonalna, nierzetelna, niewystarczająca... nie zgadzamy się z tym założeniem. Pomoc „w realu” i online może być świadczona profesjonalnie, etycznie i skutecznie, jak i nieprofesjonalnie, nieetycznie i bezskutecznie. O jakości pomocy nie decyduje to, czy jest ona f2f czy online. Istotne są takie czynniki, jak wiedza i doświadczenie pomagającego, jego umiejętności, nawiązanie dobrej relacji współpracy opartej m.in. na empatii i zaufaniu, przestrzeganie zasad etycznych oraz zaangażowanie po obu stronach itp.

Może tak być i dość często się zdarza, że pomoc online jest wstępem do dalszej pomocy już w kontaktach osobistych (f2f). Ale też i zdarza się, że pomoc online jest wystarczająca. Mało tego, nierzadko w naszej praktyce online zdarzają się klienci rozczarowani pomocą świadczoną f2f, indywidualną lub grupową. Niektórzy z nich wiele czasu spędzili w poradniach i gabinetach terapeutycznych. Okazuje się, że lepiej się odnajdują w kontakcie online. Wydaje się to dziwne, ale ci klienci wynoszą korzyści ze współpracy prowadzonej przez Internet, podczas gdy nie udało im się efektywnie skorzystać z oferty pomocowej „w realu”.

Internet obfituje w strony i aplikacje deklarujące pomoc zarówno odpłatną jak i darmową. My chcemy zachęcić do świadomego wyboru, podając nasze sugestie, co do wiarygodności i jakości ofert pomocowych. Ostateczna decyzja dotycząca konkretnego

wyboru zawsze należy do klienta. Jednak, ponieważ pomoc psychologiczna online to dość młoda dziedzina, stąd budzi wiele wątpliwości i pytań o to, jak w gąszczu linków, stron i technik promocji znaleźć odpowiedzialnego psychologa, pedagoga, psychoterapeutę czy interwenta kryzysowego.

ZASTANÓW SIĘ, Z KIM POTRZEBUJESZ NAWIĄZAĆ KONTAKT?

ZASTANÓW SIĘ, CZEGO POTRZEBUJESZ?

ZASTANÓW SIĘ, JAK PO TO SIĘGNAĆ?

CO ZNAJDĘ W SIECI?

Najpierw „weźmiemy pod lupę” pomoc świadczoną przez specjalistów, a następnie poświęcimy trochę miejsca na przyjrzenie się ofercie samopomocy online czyli wszystkich tych miejsc w sieci, gdzie spotykają się ludzie, by wesprzeć się nawzajem bez pośrednictwa specjalisty.

Dostępność specjalistów w sieci nie jest może aż tak duża, ponieważ wciąż wolą przyjmować „w realu”. Niemniej jednak ta oferta też istnieje: można korzystać z profesjonalnej psychoterapii w sieci, porad seksuologów, porad pedagogów i wychowawców oraz psychologów.

W Internecie znajdziemy oferty specjalistycznej pomocy psychologicznej różnego rodzaju:

- usługi informacyjno-edukacyjne,
- poradnictwo i coaching,
- interwencja kryzysowa,
- psychoterapia.

Możesz więc szukać w sieci **informacji**, gdzie szukać pomocy w tzw. świecie realnym, do kogo się zwrócić, w jakim ośrodku itp. Psycholog, interwent kryzysowy, wolontariusz — mogą poinformować Cię jak szukać pomocy, gdzie o nią pytać, mogą podać konkretne adresy, mogą rozwiać Twoje wątpliwości co do warunków i przebiegu takiej pomocy. Również inne praktyczne, krótkie informacje bywają podawane w ramach pomocy online, np. wiedza odnośnie środków psychoaktywnych, pewnych procedur prawnych, jak np. zobowiązanie do podjęcia leczenia uzależnienia czy ubezwłasnowolnienia i wiele innych.

Możesz zgłosić się do kogoś kto oferuje **porady**, np. w sprawie wychowywania dzieci, przygotowania się do rozmów kwalifikacyjnych dotyczących pracy. Doradcy

podpowiedzą, jak zgłosić fakt przemocy odpowiednim służbom i czego od nich oczekiwać, w jaki sposób negocjować swoje warunki, jak radzić sobie ze stresem i jak się relaksować. Właściwie poradnictwo to szeroki tematycznie ocean. Doradca daje konkretne wskazówki jak postępować, zgodne z własną wiedzą i wyznawaną teorią dotyczącą tego, co jest właściwe. Można powiedzieć, że doradca ma w głowie zestaw reguł postępowania w danej problematyce i dzieli się tą wiedzą z klientem.

Coaching jest to pomoc i kierowanie rozwojem pewnych umiejętności osoby prowadzonej indywidualnie przez trenera. W Polsce termin coaching kojarzy się najbardziej z rozwojem zawodowym, jednak ma on również swoje miejsce w pomocy psychologicznej, np. gdy specjalista pomaga rodzicom we wdrożeniu w życie nowych umiejętności np. w zakresie komunikacji, panowania nad eskalowaniem agresji w kontakcie z dzieckiem, konstruktywnych strategii komunikacji, interwencji w sytuacji agresji, itd. Coach (trener) bierze pod uwagę wyjątkową sytuację danego klienta i specjalnie dla niego opracowuje pomysł wdrożenia nowych zachowań, interwencji, które są dogłębnie omawiane i przygotowywane przed wprowadzeniem w życie. Jest to więc coś więcej niż zestaw porad takich samych dla wszystkich, bo wymaga wstępnie zdiagnozowania sytuacji, poznania możliwości i preferencji klienta. Choć osoby oferujące pomoc online w Polsce rzadko posługują się tym słowem na swoich stronach, w rzeczywistości wielu z nich, jak sugerują w opisie, oferuje właśnie coaching.

Interwencja kryzysowa dotyczy udzielania wsparcia w sytuacji kryzysów. Polega to na tym, że interwent ocenia rodzaj kryzysu, wspiera i trwa przy jego przezwyciężaniu, pozwala dojść do ładu emocjonalnego, pomaga szukać wsparcia w odpowiednich placówkach, edukuje, jeśli taka jest potrzeba. Wszystko, co robi ma na celu takie wsparcie klienta, by w pewnym momencie był on już w stanie korzystać samodzielnie ze swojego potencjału w radzeniu sobie z kryzysem, który go dotknął. Interwencja kryzysowa szczególnie popularna jest w sprawach związanych z przemocą, uzależnieniem własnym lub bliskiej osoby, zagrożeniem samobójstwem, klęskami żywiołowymi, śmiercią bliskiej osoby, długotrwałą chorobą, itp. Interwencji kryzysowi to często psycholog, pedagog, socjolog lub przedstawiciele innych zawodów, którzy przeszli szkolenia z zakresu interwencji kryzysowej i inne związane z pomaganiem, aspektami prawnymi itp. Dobrze zorganizowana placówka świadcząca interwencje kryzysowe organizuje pomoc z wielu dziedzin lub współpracuje z wieloma specjalistami: psycholog, pracownik socjalny, prawnik, pedagog,

lekarz, policjant. Interwent online powinien mieć możliwość odesłania do innego specjalisty z potrzebnej dla klienta dziedziny.

Psychoterapia jest procesem współpracy zmierzającym do satysfakcjonującej zmiany, którą określa sam klient. Psychoterapeuci pracują w różnych obszarach: wychodzenie z depresji, uzależnień, zaburzeń lękowych, kłopoty z niskim poczuciem własnej wartości, niesatysfakcjonujące związki i relacje rodzinne oraz wiele innych. Psychoterapeuci, by wykonywać swój zawód, przechodzą wieloletnie szkolenia podyplomowe w określonym nurcie teoretycznym, w których zawierają się ich własne doświadczenia (własna terapia), teoria, zajęcia warsztatowe i superwizyjne; czasami egzaminy, w czasie których m.in. dokumentują swoją pracę z klientami. Psychoterapeuta, zgodnie z zasadami etycznymi tego zawodu, pracuje korzystając z superwizji. W Polsce wciąż nie ma obowiązującej ustawy o zawodzie psychoterapeuty, dlatego osoby wykonujące ten zawód kierują się raczej zbiorem dobrych praktyk etycznych wypracowanych w krajach zachodnich. Psychoterapia online jest od lat praktykowana w wielu krajach, w Polsce wciąż mało o niej wiedzą sami psychoterapeuci. Często budzi ona kontrowersje przedstawicieli tego zawodu. Powszechny jest mit, jakoby psychoterapia nie była możliwa bez kontaktu bezpośredniego. To przekonanie przyjmowane jest przez wielu psychoterapeutów, a niestety jest ono zwykłym uprzedzeniem, wynikać może m.in. ze słabego lub żadnego rozeznania polskich specjalistów w praktyce pomocy online oraz w dorobku (np. publikacje i badania) zachodnich kolegów po fachu.

***Wielu polskich psychologów świadczących pomoc online lubi odcinać się od stwierdzenia, że świadczą psychoterapię. Brzmi to bardzo asekuracyjnie. Prawdopodobnie wskazuje to na istnienie pewnego uprzedzenia wśród psychologów i psychoterapeutów. Porada, informacja, towarzyszenie w procesie szukania rozwiązań przez Internet zdają się być możliwe i w porządku, a psychoterapia online już nie. Dlaczego? Jak rozumieją psychoterapię osoby, które zastrzegają, że jej nie prowadzą? Jeśli przyjmiemy że psychoterapia jest współpracą klienta z ekspertem, która ma doprowadzić do satysfakcjonującej klienta zmiany w nim samym, w jego funkcjonowaniu lub jego sytuacji życiowej, to wiele rozmów online można będzie zawrzeć w tej definicji.

Psychoterapia online jest usługą profesjonalną i jest płatna, jednak ceny też są zazwyczaj niższe, niż te w gabinecie. Dotyczy to sesji pisanych, przez czat lub komunikatory, bo sesje przez Skype lub z kamerką internetową nie są aż taką nowością technologiczną i są

w praktyce identyczne z sesjami telefonicznymi, a te większość psychoterapeutów traktuje na równi z sesjami w gabinecie (cenowo też).

SIECIOWA DZIAŁALNOŚĆ SAMOPOMOCOWA

Często okazuje się, że wiele problemów daje się rozwiązać bez pomocy specjalisty, wystarczy życzliwy wolontariusz czy grupa na forum, ponieważ naprawdę nie każdy problem wymaga interwencji fachowca.

Wielu osobom może wydać się dziwne, że jako fachowcy w dziedzinie pomocy psychologicznej piszemy o tym, że nie każdy problem wymaga specjalistycznej interwencji. Nasze doświadczenia pokazują, że do pewnego stopnia nasilenia kłopotów ludzie lepiej radzą sobie w gronie osób o podobnych doświadczeniach, niż pod nadzorem specjalisty. Prawdopodobnie nie bez znaczenia jest nadal widoczna w Polsce „stygmatyzacja” osób, korzystających z pomocy psychologicznej, psychiatrycznej i terapeutycznej. Wprawdzie edukacja społeczna w miarę systematycznie zwalcza to zjawisko, ale w wielu miejscach nadal wizyta u specjalisty z dziedziny „psycho” lub wychowania dzieci jest traktowana jako niemiała i świadcząca źle o potrzebującym takiej porady.

W takich przypadkach rozwiązania internetowe takie, jak grupa wsparcia, forum, wolontariusze, są lepszym rozwiązaniem na początek.

To wielka zaleta Internetu: samopomoc. Pierwsze grupy w sieci były właśnie samopomocowe i ta piękna tradycja nadal się rozwija. Świadomość, że w sieci zawsze jest ktoś, kto nie śpi i może nam pomóc, już wiele osób uratowała.

Wiele informacji na temat tej formy pomocy przedstawiliśmy w poprzednim rozdziale opisując takie formy pomocy, jak forum i grupa dyskusyjna. O samopomocy piszemy również w kolejnym rozdziale, gdzie przeanalizowaliśmy konkretne przykłady pewnych samopomocowych rozwiązań.

Z jakim problemem znajdziesz pomoc w sieci?

Z każdym. Lista ludzkich problemów jest długa. Pomoc w sieci potrafi odpowiedzieć na każdy z nich. Oczywiście, nie każdy problem można przez Internet rozwikłać do końca, ale w wielu przypadkach można zrobić więcej, niż się wydaje. Wiele zależy, rzecz jasna, od tego, czy osoba zgłaszająca się po pomoc potrafi pracować sama, przy wsparciu na odległość.

Jednak tu sprawa ma się podobnie, jak z gabinetem. Przez godzinę pracy z klientem w tygodniu można zrobić całkiem sporo, jednak pozostałe 167 godzin tygodnia klient nie ma obok siebie specjalisty i musi radzić sobie sam. Jakoś mu się to zwykle udaje, więc dokładnie tak samo, a może nawet lepiej, może mu się udać przy wsparciu wirtualnym. Rzeczywista obecność fachowca w życiu klienta nie jest potrzebna do dokonania zmian. Efekty pomocy przez Internet nie są zatem w pełni zależne od sposobu przekazu, lecz też od tego, czy dana osoba jest zmianą zainteresowana.

INTERNETOWI KLIENCI

Wielu internetowych klientów deklaruje, że nigdy w życiu nie poszłoby do specjalisty z szeroko pojętej dziedziny zdrowia psychicznego „w realu”. Obawiają się ocen, niemiłego potraktowania lub zwyczajnie nie mają czasu na poświęcenie całego popołudnia na dojazd, wizytę w gabinecie i powrót do domu. Niektórzy po prostu nie mają w okolicy żadnej placówki, gdzie taką pomoc można znaleźć. Wiele osób kontakt w sieci traktuje jak ostatnią deskę ratunku albo jako próbę sprawdzenia, czy „specjalista gryzie”.

Są też takie osoby, które zastanawiają się nad skorzystaniem z pomocy specjalisty f2f, ale nie wiedzą jak się do tego zabrać, gdzie go szukać, czego się spodziewać. Kontakt online jest więc wstępem do późniejszego procesu, który odbędzie się już poza Internetem. Poprzez Internet klient otrzymuje pakiet wiedzy i informacji, może bez skrępowania zadać wszelkie pytania, które przychodzą mu do głowy.

Klienci w gabinetach f2f przyznają niekiedy po wielu miesiącach, że od początku chcieli o coś ważnego zapytać, coś wyjaśnić z psychologiem, ale się krępowali. Kontakt online często eliminuje ten wstyd. W Internecie to klient decyduje, kiedy zainicjuje kontakt i kiedy go skończy. Może przerwać w pół zdania, wyjść z pokoju czatowego lub nie odpisać na e-maila. Być może dlatego ludziom w potrzebie nierzadko łatwiej jest sięgnąć po pomoc online, mają bowiem pełną kontrolę nad jej przebiegiem. Siedząc w cudzym fotelu, w czyimś gabinecie, pod czujnym okiem nowo poznanego specjalisty nie można czuć na tyle pewnie, co przed własnym monitorem, we własnych kapciach. To poczucie bezpieczeństwa i dużo niższy poziom wstydu skłaniają do dość wysokiego poziomu otwartości.

WYBRANE PROBLEMY ZGŁASZANE W INTERNECIE

Kłopoty z seksualnością, dojrzewaniem, kłopoty w relacjach partnerskich, zdrada w związku, problemy wychowawcze, depresja, problemy w szkole, nieśmiałość, niskie poczucie własnej wartości, choroba kogoś bliskiego, uzależnienia, doświadczana przemoc, śmierć bliskich, rozstanie, emigracja, choroba psychiczna, kłopoty w relacji z rodzicami, samookaleczenia, myśli samobójcze itd.

Sporo z powyżej opisanych to kwestie do tej pory „zarezerwowane” do kontaktu osobistego, np. myśli samobójcze. Praktyka jednak pokazuje, że wiele osób zgłasza się po internetową pomoc właśnie w takich sprawach, bo to jedyne miejsce, gdzie mogą komukolwiek się z tego zwierzyć lub zapytać o pomoc. Odsyłane od razu po pomoc „w realu” nie robią nic. Jednak po nawiązaniu relacji z prowadzącym rozmowę zmieniają swoje nastawienie i często okazuje się, że podłożem myśli samobójczych są inne problemy, z którymi są skłonne pracować, by poczuć się lepiej i zmienić coś w swoim życiu. Tak więc rozmowa o tym, o czym z założenia się przez Internet nie rozmawia, okazuje się być zbawienna i słuszna, ponieważ może ratować zagrożone życie.

Bardzo wielu nastolatków poszukuje odpowiedzi na pytania związane z seksualnością. Poziom wiedzy na ten temat w polskim społeczeństwie jest żenujący, a popularne portale, sponsorowane przez producentów podpasek, nie dają wystarczającej informacji na przykład o szczegółach pierwszej miesiączki, polucjach czy zabezpieczeniach przed ciążą. Kwestia zaś satysfakcjonującego pożycia seksualnego dla wielu pozostaje niezgłębianą tajemnicą, bo nie wiemy tego od urodzenia, a uczyć nas tego nikomu się nie pali. Pytania, jakie potrafią w kwestii seksualności człowieka zadać pełnoletni już ludzie, zaskakują poziomem. Poradnictwo internetowe jest dla tych ludzi fantastycznym rozwiązaniem, bo kwestia seksualności jest bardzo delikatna i w katolickiej kulturze uważana za temat tabu, więc trudno jest młodej osobie wybrać się po poradę w tej sprawie. Musiałaby zapewne udać się do seksuologa, a to już brzmi poważnie oraz niemało kosztuje. Tak więc sieciowe poradnictwo jest tu idealnym rozwiązaniem.

Innym ważnym problemem są sprawy wychowawcze. Wielu rodziców nie narzeka na nadmiar czasu. Gdy okazuje się, że mają kłopot w procesie wychowania dziecka, trudno im znaleźć wolny czas potrzebny na wizytę w gabinecie. Do tego dochodzi wielość specjalizacji: rodzice nie wiedzą, do kogo udać się z danym problemem, a szkoda im czasu na „zwiedzanie” gabinetów. W sieci mogą opisać swój problem i wstępnie zidentyfikować, co można dalej robić. Pomaga to oszczędzić czas i nerwy. Na forach dla rodziców ponadto mogą

skonfrontować swoje obawy z opiniami innych matek i ojców, co zwykle pomaga w urealnieniu problemu i podjęciu decyzji w sprawie dalszych działań. Wielu rodziców deklaruje obawę przed oceną ze strony personelu poradni. Ich lęk jest prawdopodobnie związany z wysokimi wymaganiami wobec rodziców w ogóle, jakie są stawiane w dzisiejszych czasach. Obawiają się, że pójdą gdzieś z dzieckiem i zostaną potraktowani jak „zli rodzice”, więc wolą po pomoc nie sięgać w ogóle. Wirtualny kontakt ze specjalistą lub wolontariuszem czy innymi rodzicami pomaga w zmniejszeniu tego lęku.

Wiele problemów, z jakimi borykają się ludzie, nie jest objętych żadną oficjalną ofertą medyczną. Weźmy na przykład bliskich osób chorych na poważne choroby (psychiczne lub fizyczne). Otrzymują oni pewną pomoc w miejscach, gdzie ich chorzy bliscy są leczeni, ale często tej pomocy jest zbyt mało, by ich wesprzeć na co dzień. Opiekując się chorą osobą nie mają ani czasu, ani pieniędzy, by poszukiwać wsparcia na zewnątrz, a ogromnie tego potrzebują. Potrzebują też wiedzy, którą łatwo mogą otrzymać od wolontariuszy czy fachowców online. Czasem nawet ponarzekać pomaga, bo takie osoby starają się zachować pogodę ducha przy chorym, ale gdzieś trzeba dać upust swojej bezsilności, zmęczeniu i niejednokrotnie złości.

OD KOGO — KTO MI POMOŻE?

Specjalista — pracuje sam czy w zespole?

Osoba, do której zwracasz się o pomoc online może pracować bez wsparcia lub przy wsparciu innych specjalistów. Obecnie znajdziemy w polskiej sieci sporo ofert osób, które po prostu założyły stronę internetową i zachęcają do skorzystania z ich pomocy, zazwyczaj odpłatnej. Z informacji, jakie prezentują wynika, że pomoc świadczą samodzielnie.

Znajdziemy też oferty pomocy ze strony specjalistów, którzy mają oparcie w jakimś systemie, do którego należą. Przykładowo jest to instytucja, poradnia, stowarzyszenie, lub zespół współpracowników. Innego rodzaju oparcie to superwizje: koleżeńskie intrawizje lub superwizje u posiadającego certyfikat superwizora określonego nurtu.

Jeśli zwracamy się o pomoc do instytucji pracującej online, do tej samej instytucji możemy wносить ewentualne zażalenia dotyczące kontaktu z danym konsultantem. Możemy prosić o wyjaśnienia zasad udzielanej pomocy, możemy prosić o zmianę konsultanta. Oczywiście możemy też podziękować czy wesprzeć daną organizację, jeśli uznamy, że jej działalność jest pożyteczna i dobrej jakości.

Pomoc online oferowana w ramach zorganizowanej instytucji często jest bezpłatna i świadczona w ramach pozyskanych dotacji czy grantów. Oferenci nierzadko proszą o ocenę tej pomocy albo dla własnej wiedzy, w celu zwiększenia swojej skuteczności, albo może to też wynikać z warunków przyznanej dotacji, czy też być w końcu podyktowane założeniami projektu badawczego realizowanego przez instytucję.

Niektóre poradnie starają się podwyższać poziom kompetencji swoich konsultantów online poprzez wysyłanie ich na szkolenia, prenumerowanie czasopism fachowych, w końcu superwizje całego zespołu poprzez wynajętego superwizora. W ramach codziennej pracy konsultanci mają też możliwość bieżącej rozmowy ze współpracownikami o wyzwaniach, jakie napotykają w pracy z klientami, mogą dopytać się współpracowników o konkretne informacje, poprosić o radę czy poszerzyć wiedzę.

Zastanów się, czy jest to dla ciebie ważne kryterium. Pamiętaj, że nawet jeśli nie znalazłeś takiej informacji na stronie specjalisty, masz prawo zapytać o to, czy pracuje on samotnie czy w zespole, czy i jak konsultuje swoje trudności w pracy z klientem, czy działa w ramach własnej działalności gospodarczej (czy może wystawić rachunek) itp.

Co może zrobić dla ciebie konsultant online? (interwent kryzysowy, wolontariusz)

- podać ci propozycje miejsc z dostosowaną do ciebie i twojej sprawy ofertą pomocy: psychologicznej, prawnej, pedagogicznej, psychoterapeutycznej, mediacyjnej, policyjnej, opieki społecznej, interwencji kryzysowej, medycznej;
- zaproponować i wskazać, jak dotrzeć do wsparcia samopomocowego, grup wzajemnej pomocy online i f2f;
- przekazać informacje o działających w danym obszarze problemowym stowarzyszeniach i fundacjach;
- podać adresy ciekawych stron internetowych, artykułów psychoedukacyjnych, blogów, for wsparcia;
- dostarczyć ci pewną dawkę wiedzy dotyczącej w jakiś sposób twojego problemu, samodzielnie lub odsyłając do broszur, artykułów, portali tematycznych;
- nawiązać z tobą dobrą relację; poświęcić ci uwagę; zapewnić szacunek, zainteresowanie tobą i twoim problemem; dać ci możliwość opisanie problemu, wyrażenia i pewnego rodzaju odreagowania emocji, które „siedzą” w tobie;

- wspólnie z tobą, poprzez swoją uważność i zadawanie pytań, zastanawiać się nad właściwym rozwiązaniem twojego dylematu, może pokazać ci kilka możliwości i pytać cię o jeszcze inne, które tobie przychodzą do głowy, wybór pozostawia tobie.

Co jeszcze może zrobić:

- zawiadomić policję jeśli uzna, że zagrażasz swojemu życiu, lub życiu innych osób, zgodnie z prawem ma taki obowiązek;
- superwizować pracę z Tobą, tzn. korzystać z pomocy zespołu lub superwizora w celu lepszego zrozumienia i poprawienia jakości swojej usługi; nie może ujawniać w czasie superwizji twoich danych osobowych, ani żadnych szczegółów, które mogą sprawić, że zostaniesz rozpoznany;
- w szczególnych sytuacjach odwołać się do regulaminu świadczenia pomocy, z którym zapoznałeś się na początku i który musiałeś zaakceptować rozpoczynając kontakt;
- przerwać kontakt z tobą, jeśli wynika to jasno z zapisów regulaminu, lub jeśli zagrażasz bezpieczeństwu konsultanta, np. poprzez groźby.

Czego NIE powinien konsultant online:

- ocenić ciebie jako człowieka, złośliwie skomentować twoich działań lub refleksji, obrażać;
- narzucać ci jakiegось systemu wartości, przekonań religijnych, politycznych, społecznych i jakichkolwiek innych;
- podkopywać twojej wiary w możliwość poprawy twojego samopoczucia;
- zniechęcać cię do szukania pomocy w innych miejscach, deprecjonować lekarzy, psychologów, psychoterapeutów, innych specjalistów;
- zachęcać do popełnienia samobójstwa, edukować na temat sposobów odebrania sobie życia;
- zachęcać do używania środków psychoaktywnych (alkoholu, leków, narkotyków, dopalaczy, preparatów ziołowych) w celu ulżenia objawom, farmakoterapię może zalecić tylko lekarz psychiatra po konsultacji w gabinecie f2f;
- umawiać się z tobą na psychoterapię, jeśli nie ma kwalifikacji;
- przekonywać, że istnieje „złota recepta” na twój problem i jeśli zastosujesz się do jego wskazówek z pewnością osiągniesz cel.

Co może zrobić dla Ciebie online magister psychologii (mgr psycholog)?

- edukować, zapewne szerzej niż konsultant bez studiów psychologicznych;
- jeśli psycholog nie ukończył szkoleń w zakresie psychoterapii, pomagania i/lub interwencji kryzysowej i jeśli nie ma doświadczenia w pracy związanej z pomaganiem oraz możliwości superwizowania, **może jedynie tyle, ile konsultant online;**

Co może zrobić dla Ciebie psychoterapeuta online?

- udzielić wstępnej konsultacji (1 do kilku rozmów), w czasie których określicie dokładnie, nad jakim problemem będziecie pracować. Psychoterapeuta dopyta o różne rzeczy, tak by lepiej poznać Ciebie, Twoją aktualną sytuację życiową, problem i jego uwarunkowania oraz tzw. obszary pozaproblemowe, m.in. Twoje zasoby, umiejętności, możliwość czerpania wsparcia itd. Ustalicie zasady waszej współpracy, częstotliwość i sposób kontaktu;
- dopytywać o Twoje uczucia, myśli i zachowania z przeszłości i teraźniejszości, aby ustalić hipotezy, które pomogą wytyczyć plan pracy, możliwe zdrowe i niekonstruktywne schematy obecne w Twoim życiu;
- rozmawiać o różnych aspektach problemu i rozwiązania, pracować nad wizją i planowaniem przyszłości;
- proponować określone struktury, metody w czasie wspólnych sesji, wynikające z danego nurtu psychoterapeutycznego;
- proponować zadania domowe: obserwacje, refleksje, eksperymenty, rysunki, genogram, określone działania, opisy, relacje itp.;
- podsumowywać dotychczasową współpracę i negocjować jej dalszy tryb;
- rozmawiać z Tobą o tym, jak czujesz się w relacji z psychoterapeutą;
- ustalać, kiedy możliwe będzie zakończenie terapii;
- superwizować swoją współpracę z Tobą w ramach swojej orientacji psychoterapeutycznej lub w ramach ośrodka czy zespołu, w którym pracuje; masz prawo wiedzieć, w jaki sposób psychoterapeuta korzysta z superwizji;

WOLONTARIAT — PIĘKNA SPRAWA

Jeśli zamierzasz skorzystać z pomocy wolontariuszy, zacznijmy od tego, czy wiesz, kogo o pomoc prosisz. Czy jest to organizacja państwowa, prywatna? Zarejestrowana i działająca legalnie czy nieformalna? Nieformalne organizacje też potrafią świetnie pomóc, rejestracja podmiotu pozarządowego nie czyni nikogo lepszym wolontariuszem. Musisz jednak zdawać sobie sprawę, że grupa nieformalna działa jak grupa znajomych, ze wszystkimi konsekwencjami tego zjawiska. Nieformalność jakiejś grupy wcale nie przeszkadza w stworzeniu regulaminu czy innych potrzebnych kwestii.

Pomoc anonimowa

Istnieją w sieci strony, na których ktoś, kto przeszedł w życiu sporo, pragnie podzielić się swoim doświadczeniem z innymi i wesprzeć ich w podobnym problemie. Jeśli trafiasz na taką stronę, to prawdopodobnie otrzymasz bezpłatne wsparcie. Problem w tym, że dość sporo takich inicjatyw powstaje z porywu szlachetnych intencji, które po jakimś czasie gasną, a strona nadal jest dostępna dla odwiedzających.

Nie każda oferta jest nadal aktualna. Odpowiedzialni twórcy takich inicjatyw, np. Martha Ainsworth, twórczyni serwisu metanoia.org, zamieściła informację o tym, że zawiesza swoją działalność, a strona ma jedynie informacyjną wartość. Jednak nie wszyscy są tak odpowiedzialni. Wywieszenie tabliczki „zamknięte do odwołania” nie kosztuje wiele, a może ludziom zaoszczędzić wielu rozczarowań. Również „proszę nie pisać, mam pełną skrzynkę” jest sensownym rozwiązaniem, aby osób potrzebujących szybkiej pomocy nie zwodzić i nie przetrzymywać, gdy mogą poszukać pomocy gdzie indziej.

Na takiej stronie nie znajdziesz kwalifikacji, lecz opis drogi, jaką przeszła dana osoba — jej świadectwo. Dobrze, jeśli są opisane w krótkiej formie zasady korespondencji czy kontaktu, to daje pewne pojęcie o formie pomocy. Może być tylko imię bez nazwiska lub całkowita anonimowość. Osoby pomagające w taki sposób są zazwyczaj szczerze w swoich opisach i chętnie dzielą się swoimi doświadczeniami, po których możesz ocenić, czy kontakt z tym człowiekiem może być dla ciebie pomocny. Jeśli tak, gratulujemy, znalazłeś!

Niezależnie od rodzaju strony, oferta powinna być jasno określona. Czy autor strony oferuje ci wsparcie, kontakt bez ograniczeń czasowych? W jakich sprawach można pisać? Czy serwis działa tylko w określone dni czy codziennie? Kiedy otrzyma się odpowiedź? To pytania, na które dobrze byłoby znać odpowiedź, zanim napiszesz z prośbą o pomoc.

Niejawnianie swojej tożsamości zazwyczaj wymaga kilku wyjaśnień. Warto doczytać, dlaczego autor strony nie chce ujawniać tożsamości i czemu to ma służyć. Anonimowa pomoc jest bardzo dobrym pomysłem, gdy jest to zamierzone, lecz niedobrym, kiedy przypadkiem pomagający i autor strony zapomina podać swoich danych.

Niedopuszczalne jest niepodawanie danych w przypadku pisania o konsultacjach i poradach psychologicznych. **Specjaliści nie występują anonimowo.**

Weryfikacja kwalifikacji

Jeśli jakaś firma zakłada stronę internetową, zamieszcza na niej listę swoich klientów lub współpracowników. Jest to rekomendacja, w ten sposób „chwali się” swoim dorobkiem. W przypadku psychoterapeutów, psychologów, pedagogów, trenerów nie ma takiej możliwości. Pomagający nie wymieniają osób, którym pomogli, więc nie mogą się pochwalić swoimi sukcesami w pracy. Byłoby to sprzeczne z etyką zawodową oraz z prawem. Mogą jedynie wypisać swoje kwalifikacje, miejsca pracy, staż, publikacje oraz tytuły naukowe.

Osoby pomagające obowiązuje tajemnica zawodowa. Kodeksy etyczne mają psycholog i psychoterapeuta, ale też inne zawody, których przedstawiciele zajmują się przetwarzaniem tzw. danych wrażliwych, do których zaliczają się szczegółowe historie życia ludzi.

Wyjątkiem od tego jest na przykład lista firm, gdzie psycholog, trener czy terapeuta prowadzili szkolenia. Są jednak organizacje, które — jeśli wezwały trenera w momencie kłopotów personalnych itp. — nie życzą sobie, aby zamieszczać informacje o korzystaniu z takich usług do publicznej wiadomości i mają do tego prawo.

Przynależność do organizacji zawodowych jest jedną z informacji, jakie zamieszczają o sobie pomagający. **Uwaga:** nie każda organizacja dba o to, by usuwać informacje o już nieprzynależących tam osobach. Istnieje w sieci strona, której właściciel (podający się zresztą za władcę Polski) deklaruje, że jest członkiem Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. Sposób, w jaki opisuje swoje metody pracy, powinien w każdym potencjalnym kliencie wzbudzić poważną refleksję nad korzystaniem z tych usług.

Weryfikacja kwalifikacji osoby udzielającej pomocy bywa więc trudniejsza, niż w przypadku zwykłej firmy, sprzedającej np. drewniane taborety. Rozsądnym krokiem jest sprawdzenie wykształcenia, doświadczeń zawodowych oraz aktualnego i byłych miejsc pracy reklamującego się specjalisty. Ale przecież w Internecie można napisać o sobie wiele. Jak sprawdzić wiarygodność tych informacji?

CO WIESZ O OSOBIE ŚWIADCZĄCEJ POMOC?

- Imię i nazwisko
- wykształcenie i doświadczenie specjalisty
- odbyte szkolenia
- certyfikaty i tytuły

1. Przy podanych kursach czy szkołach powinien się znaleźć adres placówki, która szkolenie organizowała i zaświadczenie wydała. Czasem są to szkoły, które się przekształciły, zmieniły nazwę. Wtedy powinien być odnośnik do nowej placówki i wyjaśnienie, co się stało ze starą (zob. poniższy przykład). Oczywiście przeciętnemu czytelnikowi nie za wiele powiedzą specjalistyczne nazwy w świecie terapii, ale jest to jakaś metoda sprawdzenia, czy osoba rzeczywiście się tam szkoliła. Zawsze można zadzwonić do danej instytucji i zapytać, czy osoba o takim nazwisku kończyła szkolenie w tej placówce.

Przykład:

Zmiana nazwy nastąpiła w przypadku PIPK — Polskiego Instytutu Psychoterapii Krótkoterminowej, który szkolił i wydawał zaświadczenia o ukończeniu szkolenia

z diagnozy, *DSM-IV-TR*. Obecnie nazwa to *PIPI* — *Polski Instytut Psychoterapii Integratywnej*.

2. Poprzednie miejsca pracy, staży — uzupełniają deklaracje posiadanej wiedzy i umiejętności o praktyczny aspekt. Wiele osób nie dysponuje wielkim wykształceniem, ale z biegiem życia pracowała w miejscach, gdzie zdobyła doświadczenie, umożliwiające pomaganie w specyficznych aspektach życia, na przykład praca w hospicjach czy szpitalach. Tego typu doświadczeń nie zdobywa się w szkole tylko w praktyce.
3. Czy i gdzie można spotkać daną osobę w świecie rzeczywistym, niewirtualnym. To ważne kryterium, bo do pracy w sieci przydaje się przede wszystkim praktyka i osadzenie w rzeczywistości, nie tylko doświadczenie internetowe. Jeśli ktoś podaje się za specjalistę pracującego całe życie tylko w sieci, i to w dodatku samotnie, bez zespołu, naprawdę wygląda to podejrzanie. W żadnym kraju nie pojawiają się profesjonaliści pracujący samotnie oraz tylko w sieci i tak przez całe życie.

Brak wzmianki o współpracy z innymi ludźmi, instytucjami, zespołem powinien wzbudzić twoją czujność.

4. Publikacje i współpraca z portalami lub blogi (byle sensowne!). Ważny czynnik, bo ktoś, kto pracuje w sieci, powinien być w pewien sposób zaaklimatyzowany w tym środowisku i zaznaczać swoją obecność. Ktoś, mianujący się pionierem w dziedzinie pomagania online, powinien mieć na to jakieś dowody (bogate CV), a ślady działalności w sieci takiej osoby powinny być widoczne (publikacje itp.) Jak jednak interpretować wyniki wyszukiwania wyszukiwarek?

Weryfikacja tych wszystkich czynników wcale jednak nie gwarantuje nam znalezienia dobrego specjalisty. To, że ktoś pracuje wiele lat, ma naukowe tytuły, należy lub wręcz zarządza organizacjami zawodowymi psychologów czy terapeutów, nie daje niestety pełnej pewności, że to dobry specjalista i że będzie pracował etycznie. Ktoś, kto był świetny 10 lat temu, obecnie mógł zmienić swoje metody pracy, przejść przemianę i zacząć szkodzić,

zamiast pomagać. Z prasy znane są niestety przykłady takich sytuacji. Jednak osoby pracujące w zespołach są mniej narażone na tego typu problemy, ponieważ współpracownicy zauważają niekorzystne zmiany i zwracają na nie uwagę. Jest wtedy czas, by zadziałać. Dlatego zdecydowanie bezpieczniejsi są specjaliści, pracujący w stałych, zorganizowanych grupach, powiązani wzajemnymi zależnościami, bo to daje nadzieję na swego rodzaju kontrolę otoczenia nad jakością pracy danego fachowca.

Nie każdy terapeuta, psycholog z doświadczeniem w pomaganiu f2f sprawdzi się online! Jeden ze znanych psychoterapeutów i superwizorów terapii systemowej powiedział, że zastanawiał się nad rozwinięciem swojej praktyki o pomoc online. Jednak, pomimo że świetnie radzi sobie z komputerem i Internetem, zarzucił ten pomysł. Uznał, że byłoby to dla niego zbyt trudne i wymagałoby sporego treningu. Docenił tym samym nie tylko wagę, ale i trudność pomocy online.

Publikacje, jest mnie dużo w sieci — czy jestem dobrym specem?

Autorstwo wielu artykułów nie powoduje automatycznie wysokich kwalifikacji w zakresie pomagania. Raczej świadczy to o tym, że ktoś dużo pisze i że lubi to robić. Wielu świetnych terapeutów nie napisało żadnego opublikowanego artykułu, a mimo to ich praca terapeutyczna jest na najwyższym poziomie.

Jednak czasem jest to dobre kryterium. Sprawdzając, jaki portal publikuje danego autora, dostajemy trochę informacji o nim. Czy pisze do portali specjalistycznych? Czy wiele osób chętnie kopiuje na swoje strony to, co napisał? Czy to, co pisze, ma w ogóle sens?

Wypełnianie sieci wytworami klawiatury jest dosyć powszechnie stosowaną metodą. Jeśli trafiamy na osobę typu:

„otwieram okno, a tu Iksińska, otwieram skrzynkę, a tu Iksińska, otwieram Facebook, a tu Iksińska, otwieram puszkę... Iksińska wygląda z każdego konta!(internetowego ☺)”,

to może po prostu Iksińska ma dużo czasu i pieniędzy na promocję, a niekoniecznie jest taka dobra w tym, co faktycznie ma robić. Poza tym fakt, że Iksińskiej w sieci jest pełno, nie oznacza, że pomoże ci w twoim kłopotcie.

Jeśli jednak wierzymy Google, to można przejrzeć to, co dana osoba publikuje i zastanowić się, czy właśnie tego szukamy. Dobrym źródłem informacji bywają portale społecznościowe. Ostatnio osoby zajmujące się doradztwem i rozwojem osobistym oferujące na przykład krótkie kursy typu „Zmień swoje życie w weekend (gwiazdkowa promocja)”

intensywnie promują się na Facebooku. Tam można przejrzeć wpisy i zastanowić się, czy faktycznie pasuje nam działalność danej osoby i czy tego właśnie szukaliśmy.

Nigdy jednak ilość tekstu, jaki dana osoba publikuje w Internecie, nie powinna być prostym wyznacznikiem tego, czy jest dobrym fachowcem. Internet zniesie wszystko! Jeśli ktoś ma czas, można pisać bez końca i nikt tego nie usunie. „Lanie wody” lub „wciskanie kitu” nikogo nie czyni specjalistą.

Istnieją strony, gdzie w pewnym sensie możemy dostać próbkę pracy personelu. To strony, gdzie zasadą jest publikowanie listów i odpowiedzi, np. portal www.psychologia.net.pl czy www.zdrowemiasto.pl. Tam, jak w redakcji gazety, wszyscy piszą otwarcie. Zasady publikacji określa regulamin, który użytkownik akceptuje, wysyłając wiadomość z prośbą o pomoc i odpowiedź. Nie jest to z pewnością terapia, lecz doradztwo i informacja i jest to bardzo potrzebna usługa, w dodatku najczęściej darmowa. W ten sposób oferują swoje usługi psycholodzy, psychoterapeuci, psychiatry oraz lekarze innych specjalności a także — i jest to ważny obszar działania — wolontariusze. Można zapytać o coś, wyjaśnić swoją wątpliwość bez konieczności wizyty w gabinecie albo potwierdzić konieczność takiej wizyty.

JAK TO SIĘ ODBYWA

Kiedy dostaniesz odpowiedź?

Czas uzyskania odpowiedzi na twoje pytanie jest różny w zależności od wielu czynników.

Zazwyczaj termin oczekiwania na odpowiedź określa podany na stronie regulamin. Naprawdę warto go przeczytać! Oszczędzi ci to niepotrzebnej frustracji w oczekiwaniu na odpowiedź.

Jeśli autorzy strony zaznaczają, że na odpowiedź możesz czekać do 3 dni, to uzbrój się cierpliwość i powstrzymaj od natarczywego pisania co godzinę, czy już mogą odpisać. Bywają dni, kiedy do osób zajmujących się pomaganiem przychodzi dużo e-maili i jeśli mają ci odpisać sensownie, to muszą się nad tym chwilę zastanowić. Na wiele pytań odpowiedzi można udzielić od razu, ale wiele potrzeba czasu, np. na sprawdzenie w sieci jakiegoś adresu itp.

Niektórzy pomagający piszą o tym, że odpowiedź przyjdzie najszybciej, jak to jest możliwe. Co to znaczy? Nie wiadomo, ale rozumiemy, że odpisujący ma dobre intencje i chce

w ten sposób zakomunikować swoją gotowość do pomocy. Jednak pomagający to też ludzie: chorują, psują im się samochody, pada u nich śnieg, wysiada im czasem Internet i mogą nie móc odpisać od razu. W takich właśnie przypadkach przydaje się regulaminowo określony czas odpowiedzi, żebyś wiedział, czego możesz się spodziewać.

Na wielu stronach nie ma ani słowa o tym, kiedy odpowiedzi możesz się spodziewać. Po prostu odpowiedzi pojawiają się, gdy pomagający odpisze.

Powyższe sytuacje odnoszą się głównie do pomocy bezpłatnej, ale nie tylko. Na kilku stronach, świadczących pomoc płatną, też nie znalazłyśmy żadnego regulaminu. Być może autorzy stron przedstawiają go klientowi w pierwszym e-mailu, a może ustalają innym sposobem, a może uznają, że to oczywistość, którą nie warto zawracać sobie głowy?

Korzystając z bezpłatnych, dofinansowanych przez podmioty samorządowe czy pozarządowe konsultacji na czacie czy komunikatorach, pamiętaj, że konsultujący najczęściej jest jeden, a was — osób chcących otrzymać poradę — czasem nawet kilkunastu. W takich sytuacjach licz się z tym, że prowadzący nie odpisze od razu albo poprosi cię o zgłoszenie się w późniejszym terminie, kiedy skończy aktualnie prowadzone rozmowy.

Pomoc bezpłatna nie oznacza, że otrzymasz ją zawsze, natychmiast i bez żadnych warunków.

Wielu specjalistów ma w sieci strony-wizytówki praktyki prywatnej, gdzie podaje adres gabinetu, stronę www, blog i adres e-mail. Często osobom, piszącym e-maile z prośbą o pomoc do redakcji portali, do specjalistów, wydaje się, że „po drugiej stronie kabla” siedzi cały czas ktoś, kto te e-maile czyta i natychmiast na nie odpowiada. Zdarzało się w naszej prywatnej praktyce, że po kilku godzinach od e-maila z prośbą o pomoc przychodził kolejny, z obelgami i oskarżeniem, że przecież miała być pomoc, a tu minęły 4 godziny i nic.

Jeśli piszesz do kogoś, kto deklaruje natychmiastową odpowiedź, masz prawo jej oczekiwać. Ale jeśli piszesz do redakcji czy osoby, która nie oferuje pomocy online przez e-mail, spodziewaj się odpowiedzi późno albo nawet wcale, bo ta osoba się nie zajmuje korespondencją e-mail na ten temat. Dla ciebie to kilka zdań z prośbą o pomoc tobie, a dla redaktora portalu to na przykład piąty taki e-mail tego dnia. Gdyby redaktor odpisywał od razu na każdą prośbę o pomoc, nie miałby czasu na swoją pracę, a portal, który redaguje, przestałby istnieć.

Jeśli zamówisz sobie płatną sesję online z fachowcem, musisz się liczyć z tym, że przelew będzie realizowany przez określony czas. Jeśli strona zapewnia anonimowy system

opłat, to potrzeba zazwyczaj przynajmniej 24 godzin na realizację takiej płatności. Niektórzy pomagający zgadzają się jednak na spotkanie online i płatność po sesji. To kwestia uzgodnienia między tobą a pomagającym. Regulaminy są też pewnego rodzaju ogólnym wyznacznikiem ram, ale można od nich odstąpić po obustronnym uzgodnieniu.

Jeśli decydujesz się na przykład na kontakt bez ukrywania swoich danych osobowych, to mając konto w tym samym banku, co wybrany przez ciebie specjalista, możesz umówić się na sesję na dziś a płatności dokonać w 5 minut. Możesz skorzystać z bezpośredniego „przelewu błyskawicznego” lub innej formy szybkiej i bezpośredniej płatności. Rezygnujesz z chronienia prywatności, ale możesz uzyskać pomoc jeszcze tego samego dnia, kiedy jej potrzebujesz. Czasem w podobny sposób udaje się umówić szybką sesję w gabinecie „w realu”.

Zależność: pieniądze a jakość usługi

Część pomocy online jest bezpłatna. Czy ta płatna jest lepsza?

Nie każdy problem wymaga specjalistycznej interwencji. Jeśli się skaleczysz, przyklejasz plaster, a nie wzywasz pogotowie. Podobnie jest z problemami życiowymi: informacja, wsparcie i pocieszenie często wystarczają do tego, by poradzić sobie z problemem. Takiej pomocy potrafią udzielić użytkownicy forum, wolontariusze czy znajomi z listy dyskusyjnej. Oczywiście, potrafi to też psycholog czy psychoterapeuta, ale być może nie ma konieczności, aby „strzelać do karaluchów z armaty”.

Naprawdę wiele trudności daje się rozwiązać dzięki życzliwości i wiedzy innych ludzi i właśnie dlatego Internet jest tak świetnym miejscem do wyszukiwania rozwiązań.

Jednak w życiu zdarza się, że trafiasz na sytuację, z którą trudno sobie poradzić bez specjalistycznego wsparcia. I tak, jak ze złamaniem ręki jedziesz do chirurga lub na pogotowie, tak samo z poważnym problemem osobistym poszukaj dobrego fachowca, który będzie w stanie pomóc ci w zaplanowanym, szybszym poradzeniu sobie z trudnościami. W niektórych przypadkach dobre chęci i wiedza życiowa lub akademicka to zdecydowanie za mało — potrzebne są umiejętności, techniki i wiedza zdobywana latami, aby pomóc a nie zaszkodzić.

Każda osoba, pobierająca opłatę za swoją działalność, powinna robić to legalnie. Było to zgodne z prawem, osoba prowadząca pomoc online powinna mieć zarejestrowaną działalność gospodarczą. Powinna zatem na stronie podać nazwę firmy, numer NIP oraz adres siedziby. Jeżeli dana osoba jest zatrudniona w prywatnej poradni, szukajmy danych firmy,

która zarządzą tą poradnią. Jeśli działa w ramach wolontariatu, szukajmy danych organizacji, w której swoją działalność prowadzi.

Wolontariat nie oznacza jednak całkowitej wolności!

Jeśli pomoc prowadzi podmiot pozarządowy, czyli stowarzyszenie lub fundacja, to również powinno być to jasno opisane, podany numer rejestracji w KRS (Krajowy Rejestr Sądowy). Zazwyczaj podane jest również źródło finansowania projektu.

Czy droższy zawsze znaczy lepszy?

Wielu osobom wydaje się, że jeśli kupią droższą usługę lub wybiorą droższego specjalistę, to będzie to usługa niewątpliwie lepszej jakości. Rzeczywistość jest jednak bardziej skomplikowana. Często powyższe założenie jest prawdziwe, ale nie zawsze.

Szkolenie kosztuje.

Jeśli ktoś opisuje siebie jako specjalistę, to gdzieś i za coś (czytaj: pieniądze) musiał się wykształcić. Większość szkoleń psychoterapeutycznych jest kosztowna i trzeba na nie zarobić. Wyszkoleni specjaliści z reguły są lepsi od tych niewyszkolonych, aczkolwiek istnieją odstępstwa od tej reguły (szkolenie nie gwarantuje umiejętności, etycznych zasad i doświadczenia w 100%). Pobierając pieniądze za swoją pracę specjalista ma możliwość szkolenia się dalej.

Podobna sytuacja to superwizja. Godzina indywidualnej superwizji waha się od 120 do 300 zł, a nawet więcej. Są też superwizje grupowe, sporo tańsze, a też bardzo efektywne. Niektórzy szefowie zakładów opieki zdrowotnej (przychodni, poradni) w swoim standardzie ujmują obowiązkowe, comiesięczne superwizje dla pracowników (na przykład niektóre poradnie uzależnień). Jeśli jednak to prywatna działalność, każdy psychoterapeuta musi za swoją superwizję zapłacić samodzielnie. Jeśli będzie zarabiał mało, nie będzie go na to stać. Wtedy istnieje ryzyko, że jego ewentualne błędy w pracy z tobą pozostaną niezauważone.

Bardzo zmienia sytuację praca w zespole. Wtedy na zebraniach klinicznych omawia się swoje trudności w gronie kolegów, jest to tak zwana intrawizja, czyli superwizja koleżeńska. Ta praktyka jest ogromnie wartościowa i zalecana w każdej nowej metodzie pracy. Więcej o tym w rozdziale poświęconym ISMHO (strona 28).

Ważną część rynku usług pomocowych stanowią usługi dofinansowane przez podmioty zewnętrzne. Na razie NFZ nie refunduje terapii online, ale może kiedyś nadejść takie czasy. Jednak sporo pieniędzy płynie poprzez dofinansowania unijne oraz poprzez samorządowe programy pomocy ofiarom przemocy, profilaktyki uzależnień, pomocy

młodzieży itp. Coraz więcej oferentów decyduje się na działania online i są one prowadzone przez fachowców w swojej dziedzinie, np. przemocy.

Takim projektem jest opisany bardziej szczegółowo w tej publikacji program 3xE i jego część Punkt Pomocy Online. Prowadzony przez wolontariuszy, głównie studentów i absolwentów psychologii i pedagogiki, częściowo w trakcie szkoleń psychoterapeutycznych, będących pod nadzorem wykwalifikowanych psychoterapeutek. Pomoc w PPO była darmowa dla korzystających, ale wysokiej jakości. To dowód na to, że można pomagać bez opłaty, a jednocześnie świadczyć wysoki poziom porad.

Nie jest to oczywiście psychoterapia online, lecz wsparcie i informacja. Ale w wielu przypadkach właśnie to jest potrzebne i wystarcza.

Natomiast na darmową, dłuższą psychoterapię w sieci nie ma co liczyć. Jeśli ktoś obiecuje tanio specjalistyczną usługę i nie mówi jasno, że jest ona dofinansowana, to jest to podejrzane.

Warto pamiętać, że podmiot finansujący niemal zawsze wyraźnie wymaga, aby źródło finansowania danych działań było jasno określone w ofercie, np. na stronie internetowej.

Internetowe poradnie

Pomysł zorganizowania się specjalistów w Internecie narodził się w USA, gdzie też powstały pierwsze duże „internetowe przychodnie”, w których jest spory wybór zweryfikowanych przez kierownictwo poradni pracowników. Idea jest świetna, ale jeszcze warto wiedzieć, jak jest realizowana. Samo słowo „poradnia” czy „przychodnia” nie gwarantuje jakości usług. W polskim Internecie wiele stron próbuje uchodzić za takie duże inwestycje, lecz jedyną osobą zatrudnioną tam jest sam właściciel/ka, którzy piszą o sobie per „my”, co bywa dość zabawne. Spotkałyśmy się również z „poradniami psychologicznymi online”, w których nie ma żadnej informacji, kto należy do personelu. Wniosek? Albo personelu nie ma, albo jest to jakaś mistyfikacja i nie jest to personel, ale np. grupa żartownisiów. A może znudzony student? Ciekawskie nastolatki?

Rzetelna poradnia będzie raczej chwalić się swoimi pracownikami i ich nazwiskami oraz osiągnięciami, zamiast to ukrywać. Zamieszcza też zdjęcia, aby klienci mogli „zobaczyć”, z kim rozmawiają. Rzecz jasna zdjęcie nie oddaje wszystkiego, ale chodzi o pewną jawność informacji, nieukrywanie swojej twarzy.

Czy poszlibyście do lekarza, który witając was w gabinecie mówi:

„Dzień dobry, jestem panem doktorem”? a na drzwiach nie ma żadnych informacji, nazwiska, specjalizacji, po prostu niczego. W zasadzie poza tym, że ma biały fartuch, to może być kimkolwiek?

PRZYKŁAD Z INTERNETU:

Masz dość wszystkiego? Borykasz się z depresją? Nie wiesz co jest przyczyną Twoich lęków, nerwów czy złego samopoczucia? Nie męcz się więcej. Na tej stronie uzyskasz **darmową poradę psychologiczną** online. Oferujemy coś czego nie znajdziesz u nikogo innego — swą pomoc damy Ci za darmo. Pomożemy Ci przetrwać kryzys, jak i umieć z nim walczyć w przyszłości. Ty, także możesz być osobą szczęśliwą i lubiącą życie.

Tak więc — nie zwlekaj — **napisz do nas i daj sobie pomóc!**

To przykład opisu na jednej ze stron. Kto, jak i w jakiej sprawie komukolwiek tam pomaga? Niestety nie wiadomo. Z trzech „opinii klientów”, które mogą być równie dobrze wygenerowane przez twórcę strony, można wyczytać, że poradę udzieliła pani Stefania. Psycholog? Nie wiadomo. Nazwisko? Nieznane. A sama darmowa rada polega na tym, że za następną — cokolwiek to znaczy — już musisz zapłacić 5 zł. Do złudzenia przypomina to smsy „odpisz a wygrasz!”. Strona zachęca lekarskim wyglądem, użyte kolory sugerują medyczną zawartość. Jest ładna, ale nie ma na niej za wiele treści poza marketingowym opisem, jak korzystanie z właśnie tej usługi poprawi jakość twojego życia. Brak tam jakichkolwiek konkretnych informacji.

Tajemnicze „my”, „zespół” i „o nas” pojawia się na przynajmniej kilkunastu polskich stronach tak zwanej pomocy online. Przedziwna to praktyka! Nawet wolontariusze w najprostszyc akcjach mają napisane na identyfikatorach swoje imię, nie wspominając o specjalistach. Wyjątek to duże grupy wolontariuszy w organizacjach, wtedy organizacja jest jasno opisana, a wolontariusze pozostają anonimowi.

Rozumiem, że wiele osób może nie zwracać uwagi na to, kim jest pomagający, byle tylko dostarczył ulgi. Ale w takim razie nie szukaj stomatologa, idź do kowala! Wiele osób może czuć się zagubionymi w gąszczu nurtów, superwizji, psycho-logów, psycho-terapeutów, sesji, konsultacji itd. Jednak podanie nazwiska jest sprawą bezwzględnie elementarną.

Dodatkowo „my” lub „nasi konsultanci” oznacza z reguły jednego psychologa, ale ma za zadanie zrobić na kliencie wrażenie bogactwa i mnogości oferty. Tak, jak w supermarkecie — 100g herbatki zapakowane w pudło wielkości donicy. Zwykły marketingowy zabieg, jednak czy etyczny w dziedzinie z pogranicza medycyny?

Część świata psychologicznego jest znana z wysokiego mniemania o sobie, ale bez przesady. Po łacinie nazywa się to pluralis majestica, czyli liczba mnoga związana ze statusem opisywanego: „Wy, mości panie”, „Wy, królu”. W zasadzie należałoby sparafrazować powitalne zdanie w gabinecie z początku tego rozdziału do „Dzień dobry, jesteśMY panem doktorem”.

Chcecie porozmawiać o swoim problemie z kimś, kto mówi o sobie samym per „MY”? A może z kimś, kto dodatkowo wcale nie podaje swojego nazwiska? Może jednak lepiej poświęcić kilka minut więcej na poszukiwanie rzetelnej oferty pomocy?

Na szczęście pojawia się coraz więcej stron konstruowanych z pomysłem, dbałością o e-klienta i jego dobro. Sporo z nich to inicjatywy współfinansowane przez samorządowe władze. Przykładem może być poniższa strona:

http://www.przemoc.wola.waw.pl/wola_form/koalicja/Porady-on-line,63

Zwraca uwagę jasność informacji. Podano, kto, jak i kiedy udzieli odpowiedzi, zadbano o klienta (sam podaje adres e-mail, na jaki chce otrzymać odpowiedź). Świetnym i przemyślanym gadżetem jest też ikonka „wyjście ze strony” — w trosce o bezpieczeństwo klienta. Ikonka ta powoduje, że nie da się wrócić na stronę poprzez „cofnij” w przeglądarce internetowej. Brawo dla autora!

Po co regulamin?

Nagminną sytuacją jest również niezamieszczanie regulaminu, o polityce prywatności nawet już nie wspominając. To ważne dokumenty każdej strony internetowej, a w szczególności takiej z pomocą.

Dopóki klient jest zadowolony, a pomagający odpisuje, nie ma żadnego problemu. Ale jeśli e-mail nie dojdzie, pieniądze przelane za poradę zaginą, pomagający się rozchoruje, a klient zechce przełożyć umówioną usługę i termin proponowany przez „nas” czyli kogoś zarządzającego w serwisie nie będzie mu odpowiadał, zaczynają się na problemy. Wtedy klient ma prawo żądać czegokolwiek, bo niby dlaczego nie? Skoro nie ma regulaminu, a on kupił sesję na piątek, to ma prawo żądać, by się takowa odbyła! Twórcy stron z pomocą psychologiczną chyba kompletnie nie zdają sobie sprawy, że sami siebie mogą wpędzić

w poważne kłopoty. Jedyne, co ich ratuje, to wciąż niewielka świadomość praw konsumenckich w Polsce.

Regulamin niekoniecznie musi mieć 5 stron drobnym maczkiem. Przeciwnie, powinien być raczej czytelny i zrozumiały. W sprawach spornych jest jednym z dokumentów, do jakich odwołują się obie strony ewentualnego sporu. Zresztą sama obecność regulaminu w znacznej mierze zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia jakiegokolwiek sporu.

Pomoc w sieci — łatwe pieniądze czy ciężka praca?

Spora część psychologów startujących w pomocy online nie ma pojęcia o wyzwaniach, jakie niesie praca w sieci. Przykładem może być niezajomość podstaw „sieciovego BHP”, czyli na przykład co robić, kiedy obawiamy się, że nasz klient może popełnić samobójstwo.

Odebrałam kiedyś telefon od psychologa, deklarował, że jest z miasta na drugim końcu Polski. Prowadził pomoc online przez e-mail w ramach jednego z programów finansowanych przez organizacje wyznaniowe. Psycholog ten był przerażony faktem, że jego klient (tu usłyszałam imię i nazwisko klienta), będący z nim w kontakcie e-mail od kilkunastu dni, zapowiada samobójstwo. Nie wiedział, co ma zrobić z taką informacją. Ponieważ klient w trakcie wcześniejszej opowieści o sobie wskazał mnie jako swoją dawną psychoterapeutkę, na podstawie tej informacji psycholog zdecydował się dzwonić do mnie i prosić, bym coś w tej sprawie zrobiła. Złamał tym samym tajemnicę zawodową, nie pomagając w żaden sposób klientowi. Na jakiej w ogóle podstawie założył, że klient mówił prawdę wskazując mnie jako swoją byłą psychoterapeutkę, pozostanie tajemnicą jego osobliwego warsztatu zawodowego.

Niezajomość procedur prawnych, stosowanych w takich sytuacjach, prowadzi do nieprofesjonalnych rozwiązań, niesłużących klientowi.

Pojawiają się w sieci psychologowie, którym wydaje się, że pomaganie online, zwłaszcza przez e-mail czy komunikator, to przysłowiowa „bułka z masłem”. Niestety, bywa, że spokojniej jest w izbie przyjęć szpitala psychiatrycznego lub na posterunku policji w piątkową noc.

Dane osobowe i kwestie prywatności płatności

Spora część osób, zakładających strony z płatną pomocą, nie zdaje sobie również sprawy, że nie dość, że właśnie została redaktorem strony, to w dodatku przetwarza dane osobowe. Jeśli jesteś klientem i płacisz za kontakt e-mailowy czy rozmowę Skype przy pomocy przelewu na konto pomagającego, to robiąc przelew, podajesz swój adres, imię i nazwisko, czasem nazwę firmy. Koniec anonimowości! Odbiorca przelewu zna twoje dane.

Dlatego uważaj, komu robisz przelewy i czy jest to osoba, która kieruje się kodeksem etycznym!

Oczywiście przy użyciu dość prostych mechanizmów internetowych da się uniknąć przetwarzania danych osobowych powiązanych z kontami bankowymi i jest to najlepsze rozwiązanie. Natomiast wielu pomagających w sieci nie zwraca na ten fakt wiele uwagi, a szkoda.

Anonimowość w zakresie płatności internetowych zapewniają np. serwisy płatności elektronicznych takie, jak Pay U czy Dot Pay. Jeżeli korzystałeś z opcji „Płać z Allegro” lub kupowałeś coś w sklepie internetowym, na pewno miałeś do czynienia z tymi serwisami. Działają one na zasadzie pośrednika pomiędzy klientem, a sprzedającym towar lub usługę. Klient wnosząc opłatę w rzeczywistości wpłaca swoje pieniądze na konto takiego serwisu, a ten automatycznie przesyła je na konto sprzedającego. Sprzedający jednak nie otrzymuje twoich danych, a jedynie numer transakcji. Z kolei serwis pośredniczący nie jest w stanie rozszyfrować po tym numerze, z jakim towarem czy usługą ma powiązać twoje dane, które otrzymał wraz z przelewem. Cała operacja realizowana jest ponadto w czasie rzeczywistym, więc twoja płatność trafia do odbiorcy w najszybszy z możliwych sposobów. Zachowane są oczywiście wszelkie mechanizmy bezpieczeństwa, często bardziej rygorystyczne niż w przypadku płatności bezpośredniej.

Niedbalstwo pomagającego w kwestiach płatności powinno dawać do myślenia klientowi! Jeśli już na samym początku pomagający obiecuje anonimowość i jej nie zapewnia (bo nawet nie wie, że mógłby albo nie wie, jak to zrobić), to co będzie dalej? Zastanów się w takim przypadku, czy warto ryzykować rozdawanie swoich pieniędzy i rozpowszechnianie swoich danych w sieci.

Darmowa lub mało płatna pomoc przez e-mail — czy rzeczywiście jest darmowa?

Wiele ofert e-mailowej pomocy jest darmowych. W zamian za możliwość publikacji treści e-maili klientów i swoich odpowiedzi na stronie autorzy decydują się nie pobierać opłat.

Dobra strona w Internecie ma dużo treści. Nie pobierając opłat za usługi, a w zamian publikując listy i swoje odpowiedzi, właściciel portalu „zarabia” ciekawą treść na swoje strony. Tak więc nie jest to pomoc całkowicie darmowa, ale mądra wymiana, z której każdy ma to, na czym mu zależy: ty masz odpowiedź na problem, specjalista ma treść na stronie, która przyciągnie innych internautów.

Dodatkowo wiele z opublikowanych pytań i odpowiedzi jest często zadawanych, więc zamieszczenie ich na stronie www daje wiedzę reszcie internautów, bez angażowania specjalisty.

Istnieje sporo stron stowarzyszeń i fundacji, gdzie na e-maile odpowiadają wolontariusze (np. zakończony już projekt PPO <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=35>) lub zatrudnieni w organizacji psychologowie lub inne osoby zawodowo zajmujące się pomaganiem prowadzą konsultacje przez komunikator (na przykład Gadu Gadu Zaufania).

Wiele spośród tych organizacji jest dotowana przez organy państwowe, z pieniędzy podatników. Część porad e-mailowych jest płatna, ale nadal cena w porównaniu z wizytą w gabinecie specjalisty jest raczej niska.

Uważaj jednak na kwalifikacje! Psycholog od psychologa może się różnić wieloma dodatkowymi kursami, praktyką itp. Sam fakt, że ktoś skończył studia psychologiczne, nie oznacza, że ma prawo prowadzić psychoterapię!

JAK MOGĘ ZADBAĆ O WŁASNE BEZPIECZEŃSTWO — NA CO MAM WPŁYW?

Bezpieczeństwo klienta

Jak zapewnić sobie bezpieczeństwo podczas korzystania z porad w sieci? Czy anonimowość jest ważna?

Zasadniczo nic nie stoi na przeszkodzie, aby jawnie podawać swoje dane pomagającemu, wysyłać e-maile ze swojej skrzynki itp. Oczywiście jeżeli uznamy, że pomagający jest godny zaufania. Nie każdą pomoc trzeba uzyskać anonimowo, przecież do lekarza chodzimy wszyscy bez zasłaniania twarzy i przedstawiamy się w rejestracji imieniem i nazwiskiem.

W przypadku dłuższego kontaktu terapeutycznego takie dane osobowe mogą być pomocne, z wielu względów (wystawianie rachunku itp.), ale w przypadku jednorazowych porad zwyczajnie nie ma potrzeby podawania wielu danych o sobie. Dbłość o prywatność jest ważna, szczególnie w sieci, gdzie różne informacje łatwo dają się ze sobą połączyć, na przykład na portalach społecznościowych.

W pomocy online nie chodzi o to, by zataić informacje o sobie, a raczej o to, by na wirtualnej drodze po poradę czy pomoc zupełnie niechcący nie „pogubić” rozmaitych istotnych danych, które wcale nie są potrzebne pomagającemu, a wyciekają przy okazji wysyłania e-maila czy rozmowy przez komunikator.

Niektórzy nie zdają sobie sprawy, że tak, jak można podsłuchać rozmowę, stojąc pod drzwiami gabinetu lekarskiego, tak samo można „podsłuchać” internetową korespondencję. Doświadczenie praktyków pokazuje jednak, że 90% informacji wycieka przez nieumiejętne dbanie o własne poufne dane właśnie po stronie klienta! Wyciek ten następuje najczęściej poprzez komputer, z którego korzysta (rodzina zna hasło), wydrukowana sesja wraz z gazetą została zgubiona w supermarkecie, w pracy na monitorze został otwarty e-mail. Obawy o atak hakerów i inne katastrofy sieciowe są słabo uzasadnione. Niestety, człowiek nadal jest najsłabszym ogniwem wśród całego tego technologicznego procesu. Jeśli jesteś zatem klientem pomocy online, uważnie przeczytaj poniższe informacje, bo mogą się one okazać kluczowe dla twojego bezpieczeństwa w sieci.

Jak chronić swoją prywatność po swojej stronie?

Czego na pewno NIE ROBIĆ?

*Korzystając z konsultacji, porady czy jednorazowego kontaktu z osobą pomagającą online w sieci:

1. Nie korzystać z firmowego konta e-mail
2. Nie korzystać z komputera w miejscu pracy do poszukiwania porad w sieci
3. Nie tworzyć adresu e-mail przy użyciu imienia i nazwiska
4. Nie drukować zapisów sesji czy konsultacji
5. Nie udostępniać innym użytkownikom swoich kont, loginów, haseł
6. Nie korzystać z cudzych skrzynek i kont do poszukiwania porad w sieci
7. Nie korzystać z komputera w szkolnych pracowniach lub kafejkach
8. Nie gubić laptopa ;)

*Pisząc na forach lub tworząc blog:

1. Nie podawać imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, miejsca pracy
2. Nie ujawniać szczegółów na temat osób z naszego bliskiego otoczenia (koleżanka jeździ żółtym BMW itp.)
3. Nie wklejać tych samych zdjęć co na NK czy Facebooka, nie wpisywać tych samych cytatów w podpisie, nie dodawać tych samych znajomych — koniec końców wszyscy dojdą do tego, że ten blog np. o oziębłości żony jest twój
4. Nie opisywać dokładnie innych osób ze swojego otoczenia, pracy, otoczenia internetowego — kilka szczegółów czasem wystarcza do identyfikacji i można zrobić komuś krzywdę zupełnie niechcący, zdradzając jego tożsamość.
5. Nie podawać adresu e-mail, który mógłby sugerować jak się nazywasz lub w jakiej firmie pracujesz

A CO ROBIĆ?

1. Załóż sobie prywatną skrzynkę e-mailową
2. Jeśli z komputera korzysta kilku domowników — załóż sobie swoje konto w komputerze i zabezpiecz je hasłem. To proste, każdy system operacyjny ma taką możliwość.
3. Wyloguj się z serwisu i zamknij stronę z pomocą online oraz przeglądarkę, gdy skończysz z niej korzystać

4. Jeśli chcesz przechowywać zapisy konsultacji czy historię wymiany wiadomości, trzymaj je w bezpiecznym miejscu, nie w komputerze tylko na zewnętrznych nośnikach pamięci (pendrive, płyta, dysk pamięci zewnętrznej) i NIE ZGUB!

Jeśli jesteś miłośnikiem ściągania plików z Internetu przez P2P to kogoś może zainteresować twoją sesją z psychologiem zamiast filmu o Batmanie. Uważaj, komu pozwalasz „grzebać” w swoim komputerze — zdalnie też można to zrobić.

Decydując się korzystać z pomocy online, koniecznie przeczytaj regulamin danego serwisu. Jeśli nie chcesz, żeby twój problem i odpowiedź na pytanie zostały opublikowane lub użyte do badań lub publikacji, sprawdź, czy przypadkiem nie ma informacji o tym na stronie. Znalazłyśmy 3 strony po polsku, gdzie taka informacja została podana, ale w miejscu, które nie jest łatwo znaleźć. Autorom strony najwyraźniej nie zależało, by było to widoczne. Oczywiście zadaniem autorów strony jest takie zredagowanie e-maila przed publikacją, by nie można było cię zidentyfikować. Jednak gdy za kilka lat ktoś wyda książkę, w której twój e-mail będzie jednym z przykładów, możesz nie być z tego zadowolony, tym bardziej, że się tego nie spodziewasz.

Przykładem strony, gdzie taka informacja jest jawnie podana, była poradnia thePPD w Dublinie 3 lata temu. Grant badawczy, jaki otrzymała, pozwalał na realizowanie pomocy online, ale w zamian za darmową pomoc zbierane były dane statystyczne, które posłużyły do badań. Tam informacja była jednak wyraźnie podana i każdy mógł zdecydować, czy będzie brał udział w takiej propozycji.

Zasady tajemnicy zawodowej obowiązują wszystkich pomagających i etyka pracy nie pozwala im na ujawnianie żadnych informacji na twój temat. Jednak gdy wchodzimy na „terytorium” stron założonych przez nie wiadomo kogo, należy się zastanowić, czy autor strony w ogóle respektuje jakieś zasady. Większość osób w sieci przyjmuje założenie, że portale internetowe służą ludzkiemu dobru i pomaganiu, a nikt nie chce nikomu zaszkodzić. To jest na szczęście prawda w większości przypadków, ale nie zawsze. Zaszkozić można też nieintencjonalnie, z powodu ignorancji.

Masz prawo zapytać konsultującego, co się dzieje z zapisami waszych rozmów, korespondencji, w jaki sposób są przechowywane i kto ma do nich dostęp!

W rozdziale tym przedstawiliśmy szereg informacji przydatnych dla każdego, kto może być zainteresowany pomocą świadczoną przez Internet. Mamy świadomość, że nasze wskazówki nie wyczerpują tematu. Internet zmienia się każdego dnia, a wraz z tym zmianami pojawiają się nowe szanse, udogodnienia, mechanizmy bezpieczeństwa, ale też nowe zagrożenia. Bez względu jednak na ten proces ciągłego rozwoju sieci, pewne sprawy pozostaną zawsze niezmienione. Na te niezienne czynniki chcieliśmy zwrócić tutaj twoją uwagę, aby poszukiwanie pomocy w Internecie było łatwiejsze i aby ta znaleziona już pomoc była skuteczniejsza.

W następnym rozdziale opisane zostały nasze doświadczenia związane ze świadczeniem pomocy online w ramach działalności Stowarzyszenia INTRO.

ROZDZIAŁ III:

Stowarzyszenie INTRO — profesjonalizacja i rozwój pomocy online

Kim jesteśmy

Stowarzyszenie INTRO powstało w 2004 roku jako sposób na sformalizowanie i lepsze zorganizowanie działań podejmowanych przez nas we wcześniejszych latach. Członkowie stowarzyszenia to psycholodzy, pedagodzy, psychoterapeuci i interwencji kryzysowi pracujący zarówno w środowisku tradycyjnym, czyli „f2f”, jak również w środowisku internetowym.

Nieformalne początki i inspiracje

1. Artykuły psychoedukacyjne

Jedną z pierwszych fascynacji jeszcze z okresu nieformalnych działań przed zarejestrowaniem stowarzyszenia INTRO było pisanie i publikowanie artykułów, adresowanych nie do specjalistów, ale do szerokiego grona odbiorców, którzy poszukują wyjaśnień i informacji w związku z problemami swoimi i swoich bliskich. Zauważyliśmy, że czytanie publikacji poszerzających ogląd to naturalna strategia zaradcza wielu osób, które zmuszone są zmagać się z trudnymi sytuacjami lub własnymi symptomami. Wielokrotnie spotykaliśmy się z informacjami zwrotnymi od czytelników naszych opracowań, że ta lektura wniosła coś do ich życia, pozwoliła np. inaczej niż do tej pory spojrzeć na problem i inaczej poszukiwać rozwiązania. Spełniała więc rolę pomocową. Byliśmy proszeni o poruszanie i pogłębianie kolejnych tematów i wątków.

2. Samopomoc

Drugą fascynacją i do dziś aktualną inspiracją był dla nas ruch samopomocowych grup wsparcia. Spędziliśmy wiele godzin na mityngach Anonimowych Alkoholików, Al-Anon, Dorosłych Dzieci Alkoholików, wspólnoty SLAA (Wspólnota Anonimowych Uzależnionych od Seksu i Miłości), rozmawialiśmy z hazardzistami korzystającymi z AH (anonimowi hazardziści) lub osobami wychodzącymi na prostą w NA (anonimowi narkomani).

Poznaliśmy ludzi budujących działalność Klubów Pacjenta, rozwijających stowarzyszenia na rzecz osób psychicznie chorych i ich rodzin, Kluby Abstynenta, zapraszano nas na konferencje, rozmowy, okolicznościowe spotkania i po prostu na kawę. Wszyscy ci ludzie, których w tamtym okresie spotkaliśmy na swojej drodze wykazali się ogromną życzliwością, otwartością i chęcią pokazania nam tego kawałka ich świata, który stworzyli dla siebie i innych osób, dzielących ich problem. Zależało nam, jako osobom zajmującym się zawodowo pomaganiem, by poznać specyfikę tego nie-specjalistycznego pomagania, zrozumieć jak to działa.

Często ze zdumieniem odkrywaliśmy, że samopomoc leczy. Możliwość zbudowania życzliwych relacji w grupie wsparcia dla części osób z problemem stała się lepszą pomocą niż wielokrotnie podejmowane próby psychoterapii lub farmakoterapii. Dla innych osób samopomoc stała się drugim, po specjalistycznym leczeniu, ale równie ważnym, źródłem oparcia. Część uczestników grup, klubów i stowarzyszeń samopomocowych nie ufała specjalistom, często z racji doznanych w specjalistycznej pomocy upokorzeń, zaniedbań, czasem z powodu wstydu i lęku przed oceną bądź niezrozumieniem.

Ten etap rozwoju naszego przyszłego stowarzyszenia bardzo dużo nas nauczył. Przede wszystkim pokory w stosunku do własnej roli i możliwości pomocy w relacji z osobą cierpiącą. Nie tylko specjalista ma moc pomagania, ogromna moc drzemie w relacjach międzyludzkich. Siła tego jest nie do przecenienia.

Im bardziej mogliśmy wniknąć w strukturę grup samopomocy, tym bardziej pokazywała nam się też różnica między pomocą specjalistyczną a wzajemną. Każdy z tych rodzajów pomocy ma swoje atuty i każdy ma swoje ograniczenia. Nie można porównywać ich efektywności by odpowiedzieć na pytanie, która lepsza? Każda ma bowiem inne zadania do spełnienia i mogą świetnie współdziałać.

Obserwowanie, jak dzięki spotkaniom w grupach wsparcia ludzie odbudowują siebie i pokonują problemy było cenną lekcją. Zaskoczyło nas też, jak mało o samopomocy wiedzą specjaliści od zdrowia psychicznego z jednej strony, a z drugiej społeczeństwo. Sięgnęliśmy do obcojęzycznych opracowań dostępnych w Internecie. Przystudiowaliśmy wiele stron organizacji formalnej i nieformalnej samopomocy, odkryliśmy jak bardzo rozwinięta jest wzajemna pomoc i grupy wsparcia w innych krajach. W USA grupy wsparcia tworzą się spontanicznie w dziedzinie związanej z niemal każdą problematyką. Od grup kilkusobowych spotykających się w domu jednego z członków, przez grupy organizowane na oddziałach szpitalnych z inicjatywy lekarzy lub psychologów, po posiadające wieloletnie, spisane

tradycje i programy zdrowienia, mityngi anonimowych alkoholików i wiele innych wspólnot, które kopiują te rozwiązania.

Zrozumieliśmy, że w polskiej mentalności wciąż zakorzenione jest silne przekonanie o tym, że pomocy w rozwiązaniu problemu należy oczekiwać jedynie od eksperta, a z drugiej strony wstyd przed ujawnianiem własnych kłopotów, nawykowe skrywanie i granie pozorów we własnych domach, środowiskach, przekonanie o tym, że trzeba sobie samemu radzić. Po stronie fachowców panuje zaś postawa charakteryzująca się niedocenianiem zasobów tkwiących w grupach samopomocy oraz przekonanie o słuszności mitu, że ludzie pozostawieni sami sobie, bez oparcia w osobie eksperta, raczej sobie zaszkodzą niż pomogą. Z różnymi mitami i przesadami spotykamy się do dziś, mimo że samopomoc coraz bardziej się rozwija i uwidacznia społecznie. Wciąż jednak jest traktowana „po macoszemu”, bez należnego jej uznania.

Postanowiliśmy, zainspirowani tym, czego doświadczyliśmy w polskich grupach samopomocowych, jak i tym, czego się dowiedzieliśmy o rozwoju wzajemnej pomocy w innych krajach, szerzyć ideę samopomocy na polskim gruncie: pisać o niej, kierując się zarówno do szerokiego grona osób, które mogłyby skorzystać na samopomocy, jak również do grona specjalistów. Z drugiej strony, postanowiliśmy działać w kierunku ułatwienia powstawania grup samopomocy skupionych wokół różnych problemów. Napisaliśmy kilka artykułów z poradami dotyczącymi zakładania i funkcjonowania grup wzajemnej pomocy.

SAMOPOMOC ONLINE — PSYCHOTEKSTOWE BODŹCE

W 2001 roku powołaliśmy do życia Portal Pomocy Psychologicznej www.psychotekst.pl, gdzie poza bazą tekstów psycho-edukacyjnych stworzyliśmy platformę do działania grup samopomocowego wsparcia poprzez **fora dyskusyjne** i **listy e-mail**. Działające przez kilka lat **Centrum Wzajemnej Pomocy** na portalu umożliwiło stworzenie tematycznych **grup e-mail** i oddanie ich pod zarządzanie osobie tworzącej grupę, która promowała jej istnienie i dodawała kolejnych członków. Staraliśmy się też zbierać i udostępniać informacje o grupach samopomocy w różnych miejscowościach i miejscach w Internecie.

Zaprosiliśmy uczestników Psychotekstu do stworzenia **czata samopomocowego** (<http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=1>). Efektem ich zespołowej pracy było powstanie niezwykle oryginalnego pomysłu na taką formę wzajemnej pomocy i regulaminu, który poniżej cytujemy:

Pokój do rozmów bez obecności specjalisty 24 godziny na dobę.

1. Po co nam jakiś regulamin? Czyli o co chodzi w tym czacie

Czat Psychotekstu jest miejscem, gdzie spotykamy się my - ludzie czujący, że życie bywa dla nich po prostu za trudne, często nieśmiali, zaleźnieni, niepewni siebie i zawstydzeni własną słabą co dzień kondycją.

Jesteśmy tu anonimowi: wchodzimy pod wybranym pseudonimem (nickiem) i szanujemy własną anonimowość nie traktując czata jako miejsca do wypytywania, obgadywania ani zabawiania się poprzez ciągłe puste flirty.

Tego regulaminu nie narzuciły nam władze Psychotekstu - zaproponowała go grupa stałych bywalców czata, ceniących sobie to miejsce i chcących je zachować jako cichy zakątek, gdzie na nowo przybyłych czeka zwykle filiżanka kawy/herbaty od Neo, cierpliwość, życzliwość i szansa na wysłuchanie.

Prosimy więc - zanim do nas dołączysz, poświęć minutę ze swego dnia czy nocy na przeczytanie zawartych tu zasad, a wchodząc na czata szanuj je, żeby było nam tutaj wszystkim dobrze, serdecznie i bezpiecznie.

To jest szczególne miejsce - dobrze, że tu trafiłeś :)

2. Uszanuj! Czyli o co prosimy czatowiczów

- Nie traktuj ogólnego czata jako miejsca do prywatnych rozmów "jeden na jeden" na tematy, o których możesz pogadać ze znanym Ci czatowiczem w realu, w pubie czy na ulicy. Do takich rozmów wykorzystaj dostępne na czacie prywatne, "szeptane" okienka. Nie podawaj na ogólnym informacji o charakterze osobistym, takich jak adres czy numer telefonu - czy to własny, czy cudzy.
- Zwróć uwagę na nowych czatowiczów. Pozdrów ich, gdy przychodzą i zachęć do odezwania się, bo może czują się źle lub nie wiedzą, jak się podzielić swoim problemem, jak opowiedzieć o sobie.
- Nie przeszkadzaj w czatowaniu innym - w rozmowie prowadzonej przez pięć osób naraz można się pogubić, a nie cokolwiek przekazać. Uszanuj zwłaszcza sytuację,

gdy ktoś opowiada akurat o sobie - nie wciskaj wtedy pytania o dobry pensjonat w górach. Poczekaj, przyjdzie i Twoje pięć minut.

- Nie pisz tylko po to, żeby zwrócić na siebie uwagę. Nie wpisuj zdań typu "No co za świat! Ja się po prostu od tych kobiet nie mogę opędzić!" Gratulujemy popularności, ale nie oznajmiał o tym całemu światu i czatu.
- Nie obśmiewaj, jeśli ktoś pisze pomału, z trudnością, nieskładnie i z błędami. Poszanuj poziom wykształcenia, dysleksję i wszelkie inne trudności w wypowiedaniu się zauważane u innych czatowiczów.
- Nie drwij z czyjogoś problemu, nawet jeśli wydaje Ci się błahy. Jeśli nie umiesz pomóc, nie odpowiadaj na siłę. Nigdy nie dołuj bardziej!
- Nie nawołuj do samobójstwa, nawet jeśli uważasz je za jedyne rozwiązanie dla siebie.
- Nie odradzaj leczenia u psychiatry czy terapeuty, nawet jeśli sam uważasz je za nieskuteczne.
- Nie wchodź na czata na wciąż nowych nickach - najlepiej wybierz jeden i trzymaj się go. W ten sposób zostaniesz lepiej zapamiętany i sam zapamiętasz tych, do których możesz chcieć wrócić. Czyż nie jest miło usłyszeć: "O, miło Cię znowu widzieć"?

3. Daruj sobie od razu! Czyli za co można opuścić czat

- DUŻE LITERY - Nie pisz wyłącznie dużymi literami (Caps Lock), bo wygląda na to, że wrzeszczysz.
- Wulgaryzmy - Za ich używanie zostaniesz wyproszony przez operatora. Jeśli odczuwasz potrzebę wyżycia się słownie, przejdź do innego czatowego pokoju, w którym możesz to robić bezkarnie.
- Seks, flirt i podryw - Nie są tematami tego czata i nie będą tolerowane. Uznajemy i chylimy czoła nad życiową wartością seksu i flirtu, ale nie spotykamy się tutaj by rozprawiać o własnym pięknie, wdziękach Jolki z klatki obok czy (to, niestety, cytując z naszej czatowej historii) "służeniu damie laską". Są liczne portale stworzone specjalnie w tych celach - serdecznie je polecamy.
- Flood, czyli zalew - Nie zaśmiecaj ogólnego zbyt dużymi partiami tekstu ani zbyt dużą liczbą obrazków. Zachowaj umiar w używaniu emotikonek, czyli znaków

uśmiechu :), smutku :(, rozbawienia lol i tym podobnych. Pewnie miałeś takie dni, kiedy wkurzał Cię mocno czyjś beztroski optymizm - dziś taki dzień może mieć kto inny.

4. Ale, panie władzo! Czyli co robi operator

Zadaniem operatora (czyli naszego opa) jest czuwanie nad przebiegiem rozmów na czacie. Op ma pomagać tym czatowiczom, którzy mają problemy techniczne i to właśnie on usuwa z czata osoby nie przestrzegające norm.

- Zanim zostaniesz usunięty za nadużycia, op powinien CI zwrócić choć raz uwagę na ogólnym. Uszanuj jego ostrzeżenie i zastosuj się do niego, jeśli chcesz czatować dalej.
- Op "rozdaje kolorki", czyli przyznaje kolor na nicka osobom, które wykazały się na czacie zaangażowaniem w pomoc innym, są stałymi, znanymi czatowiczom i wyczekiwanymi przez nich bywalcami. Kolorek jest nagrodą, przywilejem, ale nie prawem. Nie dopraszaj się - poczekaj, aż go dostaniesz. Radość będzie większa.
- Pamiętaj, że op to też człowiek. Jemu też może się zdarzyć pomyłka lub gorsz dzień. Jeśli ją wychwycisz, zwróć uwagę spokojnie, nie atakując osoby opa ani jego pracy. Zastrzeżenia co do działania opa przekaż mu raczej na privie, nie rozpalając umysłów zajętych ogólną rozmową.
- Pomagaj czasem opowi. Pamiętaj, że będąc operatorem jest jednocześnie aktywnym uczestnikiem czata. Weź pod uwagę i to, że część z nas klika pracując, a więc nie poświęca czatowi całej swej cennej uwagi. Jeżeli na ogólnym dzieje się coś złego, a op nie reaguje, zapukaj do niego prywatnie i poinformuj, jaki jest problem.
- "A jak mam rozpoznać opa"? Nie musisz go wcale znać. Zapukaj po prostu do dowolnego czatowicza mającego kolorek. Kolorki mają stali bywalcy, którzy pewnie będą znać drogę do "Pana Władzy"... Ale coś ci jednak zdradzimy: niektórzy nasi opowie po prostu kochają czerwień:)

5. Finał, czyli trzy zdania od naszych opów:

Na czacie przebywają ludzie, którzy mają uczucia, a uczuć ludzkich nie należy ranić.

Wyrażając kontrowersyjne, krzywdzące poglądy, wybierając niestosowny nick (zawierający

np. wulgaryzm czy odniesienia do religii), wpisując agresywne czy drwiące wypowiedzi obrażasz innych, ranisz ich uczucia. Miej sumienie i kieruj się nim, to nie boli.

Do zobaczenia na czacie Psychotekstu!

Czat wyżej opisany w formie stworzonej przez grupę zaangażowanych osób działał przez kilka lat na portalu Psychotekst. Z czasem aktywni op’eratorzy „wykruszyli się”, frekwencja na czacie spadła. Jednak sam czat, jego kilkuletnia obecność w Internecie i pomysły na jego kształt są godne odnotowania. Do tej pory na stronach portalu zachowaliśmy, kierowani sentymentem zapewne, zarówno sam powyższy regulamin, jak i miejsce – czat, na który można wejść w każdej chwili — 24 godziny na dobę. Może los sprawi, że w tym samym momencie wejdzie inna osoba szukająca wsparcia?

Jednak najbardziej trafionym pomysłem na samopomocowe wsparcie okazało się stworzenie grup wsparcia opartych o strukturę forum dyskusyjnego <http://www.psychotekst.pl/phpBB2/index.php>

SAMOPOMOCOWE GRUPY WSPARCIA NA FORUM PORTALU PSYCHOTEKST

Grupy wsparcia ruszyły wraz z pierwszą odsłoną Portalu Psychotekst w 2001 roku. Podporą dla ich działania był od początku regulamin, który w zbliżonej formie obowiązuje do dziś. Poniżej prezentujemy jego aktualne brzmienie:

1. Jedynym celem działania każdej Grupy jest WZAJEMNE WSPIERANIE SIĘ jej członków poprzez: dzielenie się osobistym doświadczeniem, przydatnymi informacjami, nadzieją, siłą i mądrością, emocjami i uczuciami, pomysłami rozwiązań, przykładami skutecznego radzenia sobie.
2. Okazujcie sobie nawzajem szacunek i tolerancję.
3. Każdy wypowiada się wyłącznie we własnym imieniu, nie używajcie zwrotów typu: "my kobiety", "ludzie tak mają", itp. Stosujcie zaimek JA we wszelkich odmianach: ja, mi, mnie, mną. Piszcie tylko o SWOICH doświadczeniach, uczuciach, sukcesach, porażkach, trudnościach, wątpliwościach, przekonaniach.
4. Nie wolno: osądzać, krytykować, oceniać, wywierać presji, nakłaniać do przyjęcia

- lub zmiany jakiegokolwiek wyznania, opcji politycznej, światopoglądu.
5. Zabronione jest prowadzenie działalności reklamowej, promocyjnej i handlowej, oraz poszukiwania chętnych do współpracy w badaniach naukowych czy przedsięwzięciach dziennikarskich.
 6. Na grupie nie stosujcie wulgaryzmów, obraźliwych epitetów i raniących komentarzy.
 7. "Spotykajcie się" tu po to by wzajemnie sobie pomóc, nie próbujcie zastąpić lekarzy, psychologów, terapeutów i innych fachowców - wspierajcie się w przezwyciężaniu problemów i trudności używając życzliwości, empatii i zrozumienia wpływającego z faktu dzielenia podobnych doświadczeń.
 8. Zadbajcie o to by grupa była bezpiecznym miejscem dla jej członków. Nie ujawniajcie danych umożliwiających identyfikację użytkowników, w szczególności danych personalnych i adresowych.
 9. Niedozwolone jest namawianie do całkowitej rezygnacji z fachowej pomocy: lekarza, psychologa, pedagoga, terapeuty, itp. Grupy wsparcia nigdy nie mają na celu zastąpić ekspertów, najlepsze rezultaty przynosi połączenie pomocy profesjonalnej i nieprofesjonalnej.
 10. Zabronione jest stosowanie przemocy, nakłanianie do jej używania, zachęcanie do samobójstwa i ułatwianie go, zachęcanie do używania środków psychoaktywnych.
 11. Możesz edytować swojego nowego posta używając przycisku "Zmień", który jest widoczny przez 1 godzinę od momentu wysłania.
 12. Wpisy, które naruszają powyższe zasady, będą usunięte, a użytkownik może zostać zablokowany lub usunięty.
 13. Redakcja portalu PSYCHOTEKST, administrator forum i grup wsparcia nie odpowiada za treść wpisów umieszczanych przez odwiedzających! Jednocześnie informuje, że nikt w ich imieniu, ani z ich polecenia, nie udziela porad na łamach forum i grup wsparcia.
 14. Redakcja portalu i administrator zastrzegają sobie prawo do zawieszenia działania lub likwidacji forum i grup wsparcia, usuwania postów, blokowania i usuwania użytkowników bez podania przyczyn.
 15. **Pamiętajcie:** w grupie jest wszystkiego więcej: siły, nadziei, mądrości - potrzebnych do radzenia sobie z problemem. Korzystajcie z tych zasobów!

Jeśli chcesz zakończyć swoją obecność na forum:

a) możesz po prostu przestać tu wchodzić, od zaraz albo od innej wyznaczonej przez siebie daty, nikt nie będzie cię przywoływał, namawiał, chyba że podałeś/eś innym uczestnikom forum swoje prywatne namiary - GG, skype, e-mail, telefon itp. i ktoś zechce cię po przyjacielsku poprosić o powrót;

NIEWCHODZENIE TUTAJ JEST JEDNOZNACZNE Z NIEBYCIEM TUTAJ

b) możesz sam/a usunąć swoje konto, jeśli ci na tym zależy, w tym celu wejdź w swój profil i zmień adres e-mail, konto zostanie zablokowane, a na nowy adres dostaniesz potwierdzenie o zmianie z linkiem aktywacyjnym, nie klikając na ten link, zablokowane konto zostanie usunięte po około 48 godzinach.

Zanim to zrobisz daj sobie kilka dni na ochłonięcie emocji, konto usunięte nie będzie przywracane, to krok ostateczny; jeśli kiedyś zmienisz zdanie i zechcesz znów aktywnie uczestniczyć w forum - możesz założyć nowe konto - ale już pod innym Nickiem.

c) niezależnie od twojej decyzji - czy chcesz tu nadal być, odejść czy usunąć konto - **TWOJE WPISY NIE ZOSTANĄ USUNIĘTE**. Staraj się więc brać odpowiedzialność za swoje wypowiedzi i pamiętaj, że co raz poszło w świat nie da się wymazać, żyje to już swoim życiem, każdy twój wpis angażuje inne osoby, powoduje inne wpisy i staje się elementem nierozzerwalnego procesu wymiany komunikacyjnej. Jedynym wyjątkiem są wpisy rażąco łamiące regulamin - te są usuwane decyzją admina.

d) jeśli masz kłopot techniczny z odejściem - pisz na pw admina

e) oczywiście możesz chcieć poinformować o swojej decyzji odejścia uczestników forum. Proszę nie rób tego w dziale administracja - to jest komunikat nie będący sprawą techniczną a **MIĘDZYLUDEKĄ**, znajdź dla tego inne odpowiednie miejsce, choćby forum dyskusyjne czy inne twoje ulubione, którego częścią byłeś/eś do tej pory.

Inspiracją zarówno dla regulaminu, jak i dla sposobu zarządzania forum były nasze obserwacje grup samopomocowych z lokalnego środowiska, rozmowy z ich przedstawicielami i związane z tym nasze refleksje. Nie wzorowaliśmy się na nielicznych jeszcze wtedy polskich forach wsparcia online. Przyglądaliśmy się uważnie jak rośnie

i rozwija się stworzone przez nas miejsce. Staraliśmy się nie ingerować w nie mocno, administrator forum raczej był niewidoczny i nie angażował się ani w pomoc, ani w konflikt. W wyjątkowych i nielicznych sytuacjach korzystał z danych mu narzędzi, jak usuwanie fragmentów czy całych postów lub usuwanie użytkownika z forum. Czasem wystosowywał jakiś apel do osób korzystających z forum. Zawierzaliśmy mądrości grupy, oddaliśmy użytkownikom odpowiedzialność za ich obecność na forum, za stworzenie i pielęgnowanie własnego miejsca, do którego z ochotą chce się wrócić, w którym czuje się bezpiecznie i obdarowuje się nawzajem szacunkiem.

„W realu” uczestnicy grup wzajemnej pomocy tworzą również specyficzny klimat dla swojej małej wspólnoty: ktoś przyniesie i zaparzy herbatę, ktoś inny posprząta po spotkaniu, podaruje na rzecz grupy filiżanki albo powiesi nowe firanki w oknie. Czasem znajdzie się uczestnik, który namaluje obraz i powiesi go na ścianie, ktoś napisze wiersz o grupie, który odczyta podczas spotkania. Uczestnicy starają się być wobec siebie życzliwi, nastawieni na wysłuchanie, uśmiechnięci, poklepujący po ramieniu, a jeśli ktoś potrzebuje, doświadczy mocnego uścisku dłoni. Mniej takich działań nastawionych na wsparcie wspólnoty ma miejsce w grupach terapeutycznych czy grupach wsparcia prowadzonych przez terapeutę, psychologa. Jeśli jest wyraźny lider, który prowadzi grupę z pozycji eksperckiej, wyższej, to jej uczestnicy przestają odczuwać tak dużą odpowiedzialność za los tej grupy. Wykazują mniej inicjatywy w celu budowaniu klimatu, pielęgnowania miejsca spotkań, nie zastanawiają się, co zrobić by poprawić jakość działania grupy, nie myślą o jej przyszłości.

Staraliśmy się w Internecie stworzyć miejsce, w którym nie będzie panoszyć się władza zwierzchnia forum, ale uczestnicy będą mogli angażować swoją mądrość i wysiłek w wypracowanie dobrej jakości wzajemnego wsparcia. Jednak pierwszym warunkiem było przemyślane zbudowanie forum od strony technologicznej, w trakcie trwania forum te rozwiązania się zmieniały. Regulamin oraz osadzenie forum na strukturze portalu psychologicznego bogatego w artykuły o tematach psychologicznych wyznaczyło kontekst forum. Dla odwiedzających stało się jasne, że nie jest to miejsce do uprawiania „flame war”, plotkowania, ale naznaczone jest powagą i sprowadza się do pewnej określonej idei. W miarę gromadzenia doświadczeń wprowadziliśmy konieczność rejestracji na forum, co postawiło granicę dla impulsywnych Internautów, którzy nie mając motywacji do prawdziwego uczestnictwa w grupach mogliby zarzucać forum spamem, obelgami lub wulgaryzmami. Rejestracja powstrzymuje w ogromnej mierze takie zapędy. Jest więc pewnego rodzaju gwarantem bezpieczeństwa, jakie osoby budujące forum dają jego uczestnikom.

Z czasem zaczęliśmy obserwować powstające jak grzyby po deszczu fora wzajemnej pomocy na polskich stronach internetowych. Z ciekawością porównywaliśmy nie tylko technologiczne rozwiązania, ale też merytoryczne. Spora część tych for nie przetrwała próby czasu, kilka działa do dziś. Powstają wciąż nowe. Jedną z głównych narzucających się różnic okazał się **sposób administrowania forami**. Nigdy nie stworzyliśmy na naszym forum wieloosobowej załogi adminów (administratorów) i modów (moderatorów), swoistej hierarchii zarządzania sprawami i uczestnikami forum, na niektórych forach wzbogaconej jeszcze o możliwość awansowania „zwykłych uczestników” na stanowiska z określonym zakresem władzy. Nie oddaliśmy też w ręce użytkowników grupy narzędzi, którymi mogliby dyskwalifikować kogoś z uczestnictwa lub nagradzać za pewne zachowania na forum. Nasz administrator nie rozdzieliał pochwał ani nagan, nie obdarzał karami, nie upominał co chwilę za drobne przewinienia nieistotne z punktu widzenia sensu istnienia forum. Z założenia uczestnicy mieli być (i są) wobec siebie równorzędni, niewyróżniani żadnymi przywilejami ani ograniczeniami.

Staraliśmy się zadbać, aby forma nigdy nie przerosła treści: nie przykładaliśmy więc wagi do powtórzeń postów, zamieszczania postów w niewłaściwym dziale tematycznym, przymykaliśmy oko na pojawiające się z rzadka wulgaryzmy czy komunikaty pisane wielkimi literami, gdy były one po prostu ekspresją emocji. Zaowocowało to przy okazji tym, że wulgaryzmów zbyt wiele się nie pojawia, nie nadaliśmy im po prostu dużej rangi.

Forum od początku administrowane jest przez jedną i tą samą osobę, jednego z twórców portalu, przy interwencyjnym wsparciu redaktor portalu. Użytkownicy forum ukuli już kilka żartów na temat admina, który rzadko się objawia i nawet własny dział „Administrator — Pytania do administratora, błędy na forum, propozycje użytkowników, awarie itp.” traktuje jak „schowek na szczołki”. Z biegiem czasu okazało się też, że w sytuacjach wymagających ingerencji admina, reagują sami uczestnicy albo też piszą prywatną wiadomość do admina np. z prośbą o usunięcie spamu itp.

Przekonanie, że w grupie samopomocowej istnieje wystarczająca mądrość i siła, aby stworzyć dobrą jakość wzajemnej pomocy wynieśliśmy z wcześniejszej obserwacji grup wsparcia „w realu”. Bez tego nie mielibyśmy odwagi by w takim zakresie oddać odpowiedzialność w ręce uczestników forum. Wiara ta była wielokrotnie wystawiana na próbę, ale nie zarzuciliśmy tego pierwotnego pomysłu, a dzięki cierpliwości i ufności w zasoby użytkowników forum trwa i ma się dobrze.

Nie uchroniliśmy się od błędów: czasem niepotrzebnie reagowaliśmy, wkraczaliśmy w nabrzmiały konflikt. Z perspektywy czasu możemy powiedzieć, że działo się tak zawsze wtedy, gdy poniosły nas emocje i zgubiliśmy neutralność. Jednak generalnie oceniamy, że strategia wycofania się w cień, oddania odpowiedzialności w ręce użytkowników przy zapewnieniu bezpiecznego minimum, jak regulamin, kontekst i misja forum oraz rzadkie i dyskretne ingerencje w szczególnych sytuacjach, zapewniły sukces temu przedsięwzięciu. Powstało środowisko wzajemnego wsparcia w Internecie. Na początku 2011 roku, jubileuszowego dziesiątego roku istnienia portalu i forum możemy się cieszyć ponad 6 tysiącami osób zarejestrowanych w grupach wsparcia użytkowników. Niektórzy z nich to stali, wierni bywalcy, od lat odwiedzający to miejsce. Część użytkowników była tu raz w okresie kryzysu osobistego. Są też tacy, co przychodzą, odchodzą i znów przychodzą korzystając z pomocy wtedy, gdy szczególnie czują taką potrzebę. Docierają do nas również relacje osób, które przez miesiące albo i lata po prostu czytają forum bez rejestrowania się i pisania postów, mimo to czują, że czerpią wsparcie.

PORTAL POMOCY PSYCHOLOGICZNEJ WWW.PSYCHOTEKST.PL

Baza artykułów psycho-edukacyjnych

Opisane powyżej forum grup wsparcia to jeden z głównych działów portalu. Jednak Psychotekst.pl to również baza artykułów psycho-edukacyjnych pisanych głównie przez ekspertów: psychologów i psychoterapeutów. Publikacje te są adresowane do każdej osoby zainteresowanej problemami psychicznymi. Tak więc czytają nasze teksty osoby, które same zmagają się z jakimś problemem: uzależnieni; osoby cierpiące na depresję lub zaburzenia lękowe; osoby, które czują się wyobcowane, osamotnione, społecznie wykluczone itp.; osoby mające problemy rodzinne, w relacjach z ludźmi w szkole czy pracy lub też w związku partnerskim. Docierają do publikacji również: rodzice, nauczyciele, kuratorzy, pracownicy socjalni, psycholodzy, wolontariusze i studenci kierunków pomocowych.

Nasze teksty piszą też osoby, które nie są ekspertami od zdrowia emocjonalnego, mają natomiast doświadczenie w radzeniu sobie z osobistym problemem i chcą się podzielić z czytelnikami swoją historią, refleksją, nadzieją.

Epizod gazetowy

W 2004 roku powołaliśmy do życia czasopismo drukowane pt. „INTRO — poznać siebie, zrozumieć innych”, które w nakładzie 3000 egzemplarzy rozchodziło się nieodpłatnie wśród dolnośląskich grup samopomocowych, stowarzyszeń i poradni. Wydaliśmy 5 kolejnych numerów czasopisma. Zrezygnowaliśmy z wydawania kolejnych numerów, gdy Internet stał się bardziej dostępny dla wielu Polaków. Zdaliśmy sobie sprawę, że po pierwsze — dotrzemy do większej ilości odbiorców publikując artykuły w Internecie; po drugie — publikacje te mogą być utrwalone na długie lata i mogą do nich docierać wciąż kolejni czytelnicy; po trzecie — koszt wydruku papierowej gazety stał się zbyt duży w stosunku do jej efektywności. Forma papierowa nakładała też rozliczne ograniczenia, np. co do długości artykułów, wykluczała również interakcje (np. wymianę opinii) pomiędzy autorami i czytelnikami oraz pomiędzy samymi czytelnikami.

Artykuły na łamach portalu — głos czytelników

Każdy artykuł wyposażamy w ankietę ewaluacyjną (od 2005 roku systematycznie), dzięki której możemy wczytać się w informacje zwrotne od czytelników. Oto wybrane komunikaty czytelników naszych artykułów, zmodyfikowane tylko w tych fragmentach, które mogłyby zagrozić utratą anonimowości osoby wypełniającej ankietę:

„Cieszę się, że znalazłam w końcu odpowiedzi na wiele nurtujących mnie pytań... Dziękuję Wam za to :)”

„Dziękuję za taki artykuł — Pomógł mi coś zrozumieć”

„Jestem pod wrażeniem twojego dojrzałego i świadomego podejścia do siebie samej — ja także jestem w terapii i walczę o swoje szczęście dla mojej coreczki która jest jeszcze bardzo malutka. wiem że Nam się to uda czego zycze nam Obu—Tobie i sobie .pozdrawiam serdecznie”.

„Zainteresował mnie ten artykuł, bo lubię muzykę i jestem po niedawnej próbie samobójczej. Czy można chodzić gdzieś na muzykoterapię we wrocławiu? Najlepiej bezpłatnie, ale jakby nie była droga to może być też płatna. Gdzie można znaleźć muzykoterapeutę? W przychodniach?”

Będę wdzięczna za odpowiedź na pytanie (adres e-mail do kontaktu)”

„Bardzo dziękuję za ten artykuł, to bardzo ważne aby nie bać się mówić o problematyce samobójstwa. Dzięki takim artykułom być może ktoś kiedyś uratuje komuś życie”.

„Bardzo ciekawie i obszernie podany problem złości i radzenia sobie z nią”.

„Sama jestem ofiara słownej przemocy ze strony mojego chłopaka szukam inf, dotyczących tego nieludzkiego zachowania i uświadamiam sobie że nie będzie mi łatwo z tym wszystkim zerwać tak prosto....”

„Też przeszłam leczenie w monarze, ale to już inny monar niż kiedyś, lżej jest w leczeniu a co za tym idzie ciężiej poradzić sobie na zewnątrz.. Ja narazie sobie jakoś radzę z narkotykami, ale z alkoholem nie.. ;/”

„Artykuł jest świetny,. Wciąga .I to bardzo. Smutne, bo ludzie się wciągają w takie bagno. Ja sama mam ochotę, żeby zapomnieć. Tak bardzo tego pragnę,. Ale no cóż jak tam też było powiedziane , nie ma kasy, nie ma działki.Tak mniej więcej. A ja przecież , jeszcze nigdy nie brałam,A tak bardzo chcę? Nie wiem,.Wiem ,ze interesuje mnie narkomania, i wszystkie przeróżne nałogi, w które wpada człowiek;))Pozdrawiam ;... ..”

„Super że naglasniacie temat przemocy psychicznej, ale dla sadu to chyba za malo..”

„Czuję bezradność o jakiej pisała Pani dziś znowu się uruchomiłem i czuje to wszystko co Pani pisała moje życie jest piekłem nie umiem sobie pomóc”

„Aniu dziękuję Ci za tego arta, jest on dla mnie bardzo pomocny”

„Bardzo dostępny schemat wszystkich możliwych czynników wpływających na uzależnienia w rodzinie. Sama odbieram wiele sygnałów niewłaściwego zrozumienia moich dorosłych już dzieci. Gdybym wówczas miała tak bogatą wiedzę na te tematy uniknęlibyśmy z mężem wielu problemów”.

„Jestem studentką psychologii, więc artykuły zawarte w tym portalu są dla mnie sposobem poszerzania wiedzy, dodatkowo język jakim są pisane nie sprawia mi większych trudności”.

„Dzięki tym tekstom można odszukać wiele prawd o sobie bądź ludziach z naszego otoczenia”

„Jestem po 10-sięcioletnim uczestniczeniu w grupie 4l-4non w związku z rozpadem mojej rodziny przez alkoholizm dziedziczny.W tej chwili przeczytałam artykuł o krytycyzmie i myślę, że jest zdecydowanie do mnie, proszę napiszcie jak nie zatruwać swoich bliskich, którym ja robię to samo bo się na tym przytapiję”.

„W swoim zagubieniu, po kolejnej próbie zrozumienia i pomocy najbliższej mi osobie, szukając pomocy, trafiłam na tą stronę. To był dobry wybór... Bardzo potrzebne są takie artykuły, jest wiele kobiet walczących o godne życie w związku i obarczające się odpowiedzialnością za błędy innych...w moim przypadku było podobnie...było ale już nie będzie

Dziękuję autorom strony”.

„Dziękuję za artykuły, które pokazują że moje uczucia nie są wyjątkiem—to bardzo istotne z wyrazami szacunku”

„Artykuły jak również strona jest dla mnie pierwszym i jedynym kontaktem /zmiana miejsca zamieszkania, możliwość korzystania z komp./Duzo dowiedziałam się o swoim dzieciństwie które odbiło piętno na moim dalszym życiu i obecnych związkach.... TO BOLI.. Jeszcze BARDZO BOLI.....Dziękuję”

„Przeczytała artykuł o złośniku i wiem, że nim jestem. Wiem również, że muszę się leczyć. Dlatego jutro idę na pierwsze spotkanie z Panią od DDA...”

„Czytając cały wasz artykuł wiele dowiedziałem się o samym sobie i mam nadzieję że to mi pomoże”

„Informacje do jakich dotarłam zdystansowały mnie do moich przeżyć, chciałabym pamiętać o mechanizmie mojego problemu w sytuacji stresującej”.

„Bardzo dziękuję. Dzięki tej stronie będę mogła siebie poznać przez co uniknę wielu problemów, bowiem sama je kreuje”.

„Ten artykuł uświadomił mi co czeka mojego męża. On nie potrafi zrozumieć jak bardzo niszczy swoje życie i naszej rodziny. Szukam jakiegoś rozwiązania. Myślałam, że espectral nam pomoże, ale teraz widzę po przeczytaniu tego artykułu, że się oszukiwałam. Jediną szansą jest to aby On zrozumiał, że jest alkoholikiem i zgodził się na leczenie. Ale jak to zrobić, żeby to się stało”.

„Dopiero niedawno zdałam sobie sprawę z tego, że mogę być DDA. Czytając artykuły odnajduję w sobie i w swojej rodzinie takie cechy. Szukam tu sposobu na poradzenie sobie z własnym życiem. Żeby mój syn wyniósł z rodziny lepszy bagaż niż jego rodzice wynieśli ze swoich”.

„Dziękuję Wam bardzo za to co dla nas robicie :)”

„Powinno być więcej artykułów na ten temat, powinno się o tym dużo mówić”

„Przy czytaniu niektórych artykułów łzy same cisną się do oczu, niektóre emocje się automatycznie uwalniają...”

„Bardzo się cieszę że trafiłam na stronę psychotekstu, moje życie jest teraz bardziej świadome”

„Dziękuję że jesteście. Czytając Was uświadomiłam sobie wiele rzeczy. Spróbuję je zmienić. Może jeszcze nie jest za późno i dla mnie”.

„Artykuły są bardzo pomocne, pomagają zrozumieć swoje emocje i uczucia, i przetrwać trudne chwile :) Bardzo często korzystam z tych artykułów i zawsze znajduję coś dla siebie. Polecam wszystkim Al-Anonka”

„Nie jestem częstym gościem na Państwa portalu, co mogę uznać za moją stratę. Zamierzam to zmienić. Nie posiadam większej wiedzy na tematy poruszane w portalu tak więc lekturę artykułów uważam za niezwykle przydatną. Teksty chociaż nie które dosyć długie czytam \[jednym tchem\]. Gratuluje całokształtu.”

*„Jestem pod wrażeniem artykułu dr Klementowskiego \[Co mnie czeka jeśli ede pić dalej\].
Dziękuję”*

„Dzięki za waszą pracę która może pomóc wielu ludziom:)”

„Mysle że te artykuły robią wiele dobrego”.

„Artykuł o przemocy psychicznej zrobił na mnie bardzo duże wrażenie i dużo rzeczy mi wyjaśnił, cieszę się, że mogłam go przeczytać”.

„Dziękuję że jesteście”

„Proponuję by linki do tych artykułów były umieszczone w popularnych portalach internetowych”

„Jak zaznaczyłam, niepokoję się swoim używaniem alkoholu, sama wychowuję syna, w Waszych artykułach znalazłam wiele mądrych uwag i rad. Wasze artykuły są z sensem i na temat! Czy mogłabym z kims porozmawiać o swoich problemach? Ja np. zwalczyłam sama ciężką depresję i też mogę służyć pomocnymi radami!”

„Treść artykułów PSYCHOTEKSTU działa na mnie niczym jasne światło wskazujące drogę, którą najbezpieczniej można by podążać. Czuję się poruszona...”

„Po raz pierwszy przeczytałam informacje takie prawdziwe i rzetelne, szukałam wyjaśnień u lekarzy psychologów i psychiatrów i...zero! Gratuluję i zazdroszczę tak dużej wiedzy”

„Ten art. .to moje obecne życie rozjaśniło mi się trochę”

„BARDZO MI SIĘ PODOBA:-) JESTEM SZCZĘŚLIWY ŻE TRAFIŁEM NA WASZĄ STRONKĘ.

.....POZDRAWIAM.....”

„Wasza działalność jest bardzo potrzebna, bardzo...”

„Bardzo przydatne artykuły — uświadamiające i inspirujące do dalszych poszukiwań informacji ,wiedzy na interesujące tematy. Niektóre z artykułów pozwoliłam sobie wydrukować aby podzielić się z przyjaciółmi. dziękuję:-)”

„Artykuły są bardzo dobrze napisane i każdy może zrozumieć o co chodzi. Tak trzymać, może te artykuły pomogą rodzicom których dzieci zaczynają brać albo będą mogli bardziej obserwować swoje dzieci i wcześniej się zorientują”.

„Dziękuję za wyjaśnienie. Teraz już jestem pewna dlaczego tak tłumię w sobie emocje, które mnie zżerają od środka. mój ojciec jest alkoholikiem, mimo że ja mam już swoją rodzinę to często wspominam swoje dzieciństwo jako nienajlepsze. Sama teraz przechodzę terapię dzięki Bogu nie alkoholową lecz depresyjną. Po waszym artykule rozumiałam jak duży wpływ na nasze dorosłe życie ma dzieciństwo”.

„Portal psychotekst to bardzo dobry przewodnik dla ludzi którzy mają \”duże\” problemy. Osobiscie znalazłam dużo informacji ktore pomogły mi w wielu przykrych sytuacjach. Pozdrawiam”.

„Bardzo potrzebna jest mi wiedza z dziedzin DDA oraz współuzależnienia. Chodzę na terapię od dwóch lat , zmieniam swoje spojrzenie na siebie i na świat, ale chcę wiedzieć więcej i więcej, aby pomóc sobie i swojej dorosłej córce”.

„Bardzo cenie sobie \”psychotekst\”!!! Trafiłam tu przypadkowo/wyszukiwarka/,ale od tamtej pory ciągle go czytam. Serdecznie gratuluje, jeden z najlepszych portali sos!!!”

„Dziękuję za ten portal — bardzo dobry”

„Gratuluję i podziwiam, oczekuję na następne teksty przydatne w pracy z osobami uzależnionymi”

„Artykuł jest bardzo ciekawy — myślę, że mało się pisze na temat alkoholizmu kobiet, więc cieszę się, że został poruszony ten temat”.

„Jestem nauczycielem. Artykuły zamieszczane na stronie psychotestu są mi pomocne w mojej pracy pedagogicznej. Są super”.

„Chciałbym ogromnie podziękować za artykuł nt. nadopiekuńczości rodzicielskiej, który znalazłem w Internecie. Brak słów żeby wyrazić jak dużo zmienił on w życiu moim i żony. Dzięki niemu mogliśmy właściwie nazwać i ocenić problemy, które zatruwały nam życie od kilku lat. Mam nadzieję, że dzięki Pani artykułowi uda nam się zbudować nową, lepszą przyszłość (i terazniejszość oczywiście też;-)”

Czat ze specjalistą

W 2005 roku kierowani m.in. głosami użytkowników Psychotekstu, jak i doświadczeniami innych krajów, wprowadziliśmy na Psychotekst pomoc ekspercką w postaci czata z psychologiem/psychoterapeutą. Powodzenie tego przedsięwzięcia w dużej mierze zawdzięczamy przychylności wrocławskiego magistratu, który rozumiał i do tej pory rozumie i wspiera ideę poszerzania dostępności psychologicznej profesjonalnej pomocy przy wykorzystaniu mediów elektronicznych.

Utworzyliśmy pokój czatowy, opracowaliśmy regulamin, na którym opiera się organizacja spotkań na czacie. Czat w kształcie przez nas realizowanym jest zupełnie autorskim pomysłem naszych pierwszych psychologów konsultujących na czacie (Iwona Kołodziejczyk, Małgorzata Osipczuk, Barbara Sikora (Babska) poszerzonym o kilka modyfikacji w późniejszym czasie, gdy do zespołu dołączyła Paulina Chocholska. Przytaczamy regulamin w dzisiejszym jego brzmieniu, niewiele się zmienił, od początku istnienia czata, który działa nieprzerwanie już siódmy rok:

PUNKT POMOCY INTERNETOWEJ – konsultacje na czacie

REGULAMIN czata WOLNI OD PRZEMOCY

Nasz czat powstał z inicjatywy psychologów i psychoterapeutów, by w formie online nieść profesjonalną pomoc tym, którzy jej potrzebują. Moderatorem spotkania zawsze jest osoba posiadająca niezbędne dla tej pracy kwalifikacje.

Jeśli potrzebujesz pomocy, chcesz skorzystać z naszej wiedzy i umiejętności, a także z siły wsparcia jakie daje grupa, oczekujemy tylko jednego: zaakceptowania przez Ciebie tego Regulaminu. Wejście do pokoju jest dla nas jednoznacznym znakiem, że wyrażasz zgodę na przestrzeganie warunków i zasad w nim zawartych.

Ten czat różni się od innych więc jeśli jesteś z nami pierwszy raz szczególnie uważnie przeczytaj Regulamin, a po wejściu do pokoju spokojnie się rozejrzyj, poznaj temat - w razie wątpliwości, pytaj Pomocnika - pomocnikiem jest osoba "zadomowiona" na czacie, dobrze znająca reguły i wyznaczona właśnie po to, by o nich informować.

Oto nasze zasady:

1. Nasze spotkanie trwa 2 godziny. Pierwsza z nich to rozmowa na kanale ogólnym, druga to możliwość skorzystania z prywatnej rozmowy z psychoterapeutą. Nie zmieniaj tego pisząc do prowadzącego prywatnie w czasie rozmowy ogólnej.
2. Temat spotkania ogólnego ustalamy wspólnie i trzymamy się go - każdy z uczestników jest zobowiązany do powstrzymania się od wszelkich wątków pobocznych, także prywatnych pytań do prowadzącego lub innego uczestnika spotkania. Nie pisz tylko po to, by zwrócić na siebie uwagę.
3. Jeśli chcesz skorzystać z rozmowy prywatnej postaraj się określić swój problem, napisz coś o sobie, zastanów się czego potrzebujesz. Psychoterapeuta nie jest w stanie rozmawiać prywatnie ze wszystkimi uczestnikami spotkania więc wprowadzamy limit takich rozmów do dwóch, w czasie jednego spotkania na czacie, zatem liczyć się z odmową rozmowy i wykaż wyrozumiałość.
4. Rejestrując się wybierz sobie nick i staraj się go nie zmieniać - dzięki temu będziesz łatwiej identyfikowany przez innych, a to ułatwia wzajemny kontakt.

5. Wypowiadaj się we własnym imieniu, pisz o swoich doświadczeniach, uczuciach, wątpliwościach i przekonaniach.
6. Okazuj innym szacunek i tolerancję. Nie osądzaj, nie krytykuj, nie atakuj.
7. Zabronione jest stosowanie jakichkolwiek form przemocy (w tym wulgaryzmów i obraźliwych zwrotów) i nakłaniania do niej, zachęcanie do samobójstwa i ułatwiania go a także zachęcanie do używania środków psychoaktywnych i innych form zachowań autodestrukcyjnych. Nie wyrażamy zgody na uczestnictwo w czacie osób pod wpływem środków psychoaktywnych - jeśli nie jesteś trzeźwa/y nie wchodź do pokoju.
8. Każdy uczestnik czatów zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkiego, co dotyczy spraw innych osób w nim uczestniczących. W szczególności nie można kopiować wypowiedzi innych osób czy ujawniać ich danych. Zabronione jest cytowanie wypowiedzi z czata w jakimkolwiek innym miejscu.
9. Pamiętaj, że prowadzący ma prawo wyprosić Cię z czata jeśli nie będziesz stosować się do zasad. W przypadku uporczywego ich łamania możemy zablokować Ci możliwość korzystania z naszej pomocy na czacie. Niekiedy prowadzący może podjąć decyzje o zablokowaniu uczestnika jeśli uzna, że to będzie mu bardziej pomocne niż uczestnictwo w czacie. Jednocześnie obiecujemy, że nie podejmiemy tego rodzaju działań bez wcześniejszego ostrzeżenia.
10. Jeżeli zgłaszane przez Ciebie problemy wykraczają poza zakres oferowanej przez nas pomocy lub wymagają pomocy specjalisty z innej dziedziny - np. lekarza, prawnika, możesz liczyć na rzetelną informację dotyczącą miejsc, w których potrzebną Ci pomoc uzyskasz.
Przypominamy, iż czat finansowany jest ze środków Urzędu Miejskiego we Wrocławiu. Udzielanie informacji, dotyczących miejsc, w których szukać można pomocy poza Wrocławiem, to "praca społeczna" prowadzących. Prosimy więc liczyć się z możliwością oczekiwania na odpowiedź
11. Zapewniamy Ci przestrzeganie ustawy o ochronie praw osobowych - informacje podawane przez Ciebie na czacie nie są udostępniane osobom trzecim. Istnieje od tego tylko jeden wyjątek - prowadzący zastrzega sobie prawo do wykorzystywania lub ujawnienia informacji wymaganych z mocy przepisów prawa.

12. Wszystkie dane o użytkownikach czata są przechowywane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymagania polskiego prawa.
13. Pamiętaj, że jesteśmy tylko ludźmi - a to znaczy, że nie jesteśmy w stanie przewidzieć wszelkich usterek technicznych, wypadków losowych, które mogą po prostu uniemożliwić odbycie się spotkania w ustalonym terminie. Prosimy Cię więc o wyrozumiałość w tym względzie.
14. Zastrzegamy sobie także prawo do zmiany terminów poszczególnych spotkań - o wszelkich takich zmianach będziemy informować tak szybko jak będzie to możliwe. Zespół psychoterapeutów pracujących online ma prawo do wymiany między sobą informacji dotyczących uczestników spotkań, z zachowaniem wszelkich wymogów tajemnicy i etyki zawodowej.

Jeżeli akceptujesz nasze zasady, wejdź i zostań z nami!

***** ZADANIA POMOCNIKA**

Pomocnik jest jednym z uczestników czata mających już doświadczenie w tych spotkaniach, jest ochotnikiem zaakceptowanym przez Moderatora czyli Psychoterapeutę prowadzącego czat. Oto co robi Pomocnik:

1. Przed czatem przygotowuje min. 1 propozycje tematu wspólnej rozmowy
2. Pomaga grupie w ustaleniu tematu
3. Po godz. 22, w czasie, gdy Psychoterapeuta konsultuje na privach - pilnuje ładu na kanale ogólnym- w sensie trzymania się tematu i przestrzegania norm
4. Wita i żegna - w imieniu wszystkich obecnych na czacie.
5. W razie potrzeby informuje nowoprzybyłych - np. o godzinie privów, jak zawołać na priva, jaki jest dzisiejszy temat czy kto jest psychologiem, itp.

Podaje linki WWW do regulaminu i ankiety ewaluacyjnej w razie potrzeby.

Czat ma w sobie walory psychoedukacji, motywowania do podjęcia wysiłku zmierzającego do użytecznych zmian, podtrzymania w procesie wdrażania tych zmian. Dostarcza również interwencyjnego wsparcia w kryzysie.

Jest też często miejscem pierwszego kontaktu danej osoby z psychologiem/psychoterapeutą. Pozwala zebrać pierwsze wskazówki, pierwsze pytania poszerzające ogląd

problemu, z jakim się ktoś boryka. Pierwsza rozmowa ze specjalistą daje pewne wyobrażenie o tym, jak mogą wyglądać inne spotkania f2f. Często zdarza się, że konsultowani proszą o postawienie im diagnozy. Wystrzegamy się tego, odsyłamy na diagnostykę do świata realnego. Jednak rozmawiamy o obawach związanych z diagnozą, o tym, co ona może zmienić w życiu tej osoby. Zastanawiamy się wspólnie, gdzie dobrze byłoby udać się po pomoc, gdzie po diagnozę. Jakie formy pomocy byłyby wskazane dla danej osoby, na jaki wysiłek byłaby gotowa by ulżyć swojemu cierpieniu. Wyjaśniamy, na czym polega dany rodzaj pomocy, kim jest psycholog, psychiatra lub terapeuta.

Bardzo często tematem rozmów zarówno indywidualnych, jak i grupowych na naszym czacie jest psychoterapia. Uczestnicy pytają się na czym ona właściwie polega, jak wybrać właściwy nurt, specjalistę, co to jest superwizja. Jakie mają prawa w gabinecie specjalisty, jak wygląda taka relacja i współpraca. Zdarzało się, że zgłaszano nadużycia i zaniedbania ze strony psychoterapeutów. Podejmujemy wtedy interwencję nakierowaną na wsparcie dla pokrzywdzonego, jednocześnie pogłębiając edukację na temat sfery etycznej kontaktu psychoterapeutycznego. Wielość tych rozmów i częstość powracania tego tematu jest zobrazowaniem niedosytu wiedzy społecznej, wskazuje na konieczność informowania i edukowania, przybliżania tematyki, która owiana jest wciąż gęstą mgiełką tajemniczości.

Czat na portalu Psychotekst.pl również zyskał już grono dość wiernych uczestników, którzy od lat „wpadają” na wirtualne grupowe spotkania. Część z nich dzięki inspiracji, jaką zdobyli na czacie podjęła psychoterapię, wdrożyła użyteczne zmiany do swojego życia. Przychodzą dodać otuchy innym — oddać to, co kiedyś tu dostali. Inni są w trakcie procesu terapeutycznego, inicjują więc interesujące ich tematy, proszą o wsparcie lub się nim dzielą z innymi. Są osoby, które nie uzyskały dla siebie owocnego wsparcia psychologicznego „w realu” i przychodzą na czata starając się czerpać z niego siłę do pokonywania własnego bólu. Niektórzy piszą wyraźnie, że online korzystają z inspiracji i pomocy, „w realu” było to dla nich za trudne, nie dawało efektów. W końcu, przychodzą na czata i nowe osoby, które są serdecznie witane przez tę specyficzną anonimową społeczność.

Czat grupowy jest formą wymagającą pewnych umiejętności, nie każdemu też przypadnie do gustu: szybkie i raczej krótkie komunikaty padające ze strony różnych użytkowników w niezwykle krótkich odstępach czasu mogą spłoszyć. Na ekranie przewijają się wciąż lista nowych słów, zdań, równoważników zdań lub pytań. Nie wszystkie od razu da się zauważyć, nie na wszystkie da się odpowiedzieć. Pierwsze wejście na takiego czata może przyprawić o zawrót głowy. Z pozoru może wydawać się bezużyteczną, chaotyczną

komunikacją. Trudno to porównać do lepiej kontrolowanych warunków grupowego spotkania f2f z terapeutą. Czytanie zapisów z naszego czata (logów) nas samych wprowadzało początkowo w spore zdumienie: jak to możliwe, że nie uciekliśmy z czata z krzykiem?! Zapis bowiem sprawia wrażenie ogromnego „poszatkwania” i wymieszania wypowiedzi, wielu niejasności co do ich treści. Wyobraźmy sobie czata z sześciuosobową grupą osób, z których żadna nie widzi innej i nie wie, czy tamte piszą coś właśnie na klawiaturze swojego komputera. Nie wie więc, czy czekać (słuchać), czy może pisać co jej samej „leży na sercu” i czym ma się ochotę podzielić? Więc pisze, ale pisze też osoba druga i trzecia i czwarta. Piąta i szósta chwilowo skupiają się na śledzeniu przesuwających się komunikatów. Jednak doświadczenie nas nauczyło, że nawet w tak przedziwnej komunikacji tkwi coś, co ma pomocny potencjał. Ciekawe byłoby dokładne zbadanie czynników, które sprawiają, że czat pomocowy spełnia swoją funkcję. Zakładamy, że jest to jeden z kilku sposobów na zawiązanie życzliwych relacji, które mogą być zarówno oparciem jak i swoistym zastrzykiem nadziei.

Ponadto sądzimy, że dla części internautów to właśnie czat będzie najatrakcyjniejszą formą sięgania po pomoc. Jest to bowiem połączenie samopomocy ze specjalistyczną pomocą, połączenie możliwości doświadczenia mądrości i wsparcia grupy z indywidualnym wsparciem specjalisty, edukacja i poradnictwo. Wszystko to w ramach komunikacji synchronicznej. Nie każdy człowiek chce i potrafi czerpać z wymiany wiadomości (komunikacji asynchronicznej). Natomiast inne formy komunikacji synchronicznej online, jak komunikatory tekstowe czy połączenia głosowe, mają to do siebie, że zapewniają uwagę pomagającego „na wyłączność”, ale jednocześnie pozbawiają możliwości pracy w grupie.

Niewątpliwym naszym sukcesem i źródłem radości jest to, że po kilku latach działania czata dołączyli do nas wolontariusze, którzy sami kiedyś z niego korzystali. Dzięki ich inspiracji zaprojektowaliśmy wspólnymi siłami funkcję Pomocnika. W ramce wyżej opisaliśmy zadania Pomocnika. Jest to znów oddanie części odpowiedzialności za czata w ręce jego uczestników.

Zazwyczaj czat przybiera formułę opisaną w regulaminie, czyli w demokratyczny sposób użytkownicy czata wybierają temat, o którym chcą porozmawiać w grupie. Poniżej tematyka grupowych rozmów na czatach z 2009 i 2010 roku:

poczucie własnej wartości, podejmowanie decyzji, radzenie sobie ze stresem, złość, autoagresja, koszmary senne, próby samobójcze, jak radzić sobie w żałobie, rozwiązywanie konfliktów, toksyczne relacje, sprzeczne uczucia, oczekiwania wobec terapii, depresja, przemoc, lęk przed chorobą psychiczną, przemoc w dzieciństwie, zły dzień — czy to już depresja?, odrzucenie przez rodziców, wewnętrzny krytyk, chęć zemsty, bliskość w relacji, kryzys w terapii, trudne nawracające wspomnienia, lęk i jak go opanować, terapia grupowa – zasady i doświadczenia, skuteczne sposoby automotywacyjne, jak budować własne granice, kłopoty z samooceną, widzenie siebie oczami innych, sposoby obrony przed przemocą, wewnętrzne dziecko, jak sobie radzić z ciągłym zmęczeniem?, problemy w relacji z terapeutą, jak sobie radzić z krytyką?, jak rozmawiać z samobójcą?, jak radzić sobie z przemocą psychiczną?, przemoc seksualna, co to jest syndrom ofiary?, wypalenie zawodowe, lęk przed bliskością, samodyscyplina, konsekwencje stresu pourazowego, czy bliskość to ryzyko?, trudności w terapii, przepracowywanie problemów w terapii, dlaczego boimy się zmian?, jak bronić swojej godności?, motywacja do pracy, ambiwalencja, pilnowanie swoich granic, jak znaleźć dobrego terapeutę?, asertywność, zaufanie w bliskich relacjach, doświadczenie molestowania, tajemnica terapeutyczna, zaufanie w relacji z terapeutą, matka-córka — istota relacji, czy przemoc zawsze jest zła?, uzależnienie emocjonalne, psychologiczne dbanie o siebie, trudne związki, lęk przed terapią, samookaleczanie, toksyczna miłość, jak przetrwać kryzys?, milczenie w relacji, niedojrzałość emocjonalna, jak sobie radzić wobec tragedii?, jak wspierać w chorobie?, granice w przyjaźni, mobbing, poczucie osamotnienia, samodzielność-dojrzałość, co terapia może zmienić?, co zrobić, żeby zmienić nastawienie?, jak budować dobre relacje w rodzinie, mechanizmy obronne, psychosomatyka, przerwanie terapii, jak żyć z ludźmi z trudnym charakterem, jak radzić sobie ze skutkami przemocy, pierwsza wizyta u psychologa, wpływ emocji na odżywianie, traumatyczne doświadczenia, czy impulsywność jest dobra?, po co jest terapia?, czy warto mieć kontakt z uczuciami?, jak radzić sobie z samotnością, rozpoznawanie uczuć, kiedy skończyć terapię?, dla kogo nie jest terapia?, kłamstwo i brak zasad metodą na życie, gniew i nienawiść, grupy samopomocowe, rodzinne przekonania, bezpieczeństwo w sieci dla dzieci, święta i uciekanie od rodziny, jak wspomóc osobę współzależną, poczucie inności i gorszości, kontakty z rodzicami, lęk w terapii, matki i nasza kobiecość, boję się mojej złości, dbanie o swoje ciało, konflikty wewnętrzne,

niemożność wyjścia z problemu, kobiecość, atrakcyjność a uzależnienie, spełnianie swoich marzeń, relacje damsko-męskie bez przemocy, stereotypy w związkach, życiowe przejścia — podzieli się swoimi, kontrola w rodzinie — plusy i minusy, specyfika relacji terapeutycznej — czy można się „zakumplować” ze swoim terapeutą? Czego oczekuję od terapeuty w kontekście problemu DDA?, tworzenie związku — jak porzucić maskę, śmierć, cierpienie bliskich i gniew — Zaduszki, błędy życiowe — jak się przed nimi chronić, po co są sny — analiza snu o ojcu, zaufanie i poczucie bezpieczeństwa u dorosłych dzieci z rodzin dysfunkcyjnych, leki i kłopoty z ich braniem, terapia — plusy i minusy, moje potrzeby i jak je wyrażać, stany depresyjne, wstyd — blokuje, zniewala..., czy da się samemu wyjść z uzależnienia, zajądanie emocji, uzależnienie od jedzenia, wykorzystywanie w rodzinie, interwencja — jak pomóc osobie po próbie samobójczej, jak nauczyć się przyjmować pomoc od innych, jak nie tłumić w sobie złości i wyrażać ją?, milczenie w terapii, przerwanie terapii, rodzina z problemem uzależnienia — co robić, gdy zaprzeczają istnieniu problemu?, dobry terapeuta — kto to?, złość w terapii, wybaczenie w trzeźwieniu, komu jaka terapia, czy osoba uzależniona może być „normalna”, uzależnienie — jak leczyć,

Zdarzają się też spotkania, na których czatowicze rozmawiają o tym miejscu — taka swoista praca na procesie — dzielą się więc tym, co im przeszkadza, co ich irytuje, nie pasuje, co chcieliby zmienić, projektują innowacje do organizacji czata i regulaminu. Zastanawiają się nad zachowaniami użytecznymi dla siebie i innych i nad tymi, które utrudniają im osiągnięcie ich celu, po który przychodzą. Jest to też okazja do wymiany pozytywnych wzmacniających informacji, zauważenia swojej odpowiedzialności za bycie w grupie, zostania docenionym jej członkiem. Bywało, że podsumowywaliśmy dokonane zmiany i sukcesy. Czat zaowocował też kilkoma przyjaźniami uczestników i przeniesieniem relacji poza ten wirtualny pokój. Czat też przyniósł naszemu stowarzyszeniu kilku oddanych wolontariuszy.

Spotkania na czacie również podlegają ocenie za pomocą krótkiej, dobrowolnej i anonimowej ankiety. Oto wybór informacji zwrotnych od uczestników czata:

Juz 3 razy kozystalam i pomogly mi sie jakos pozbierac konsultacje

Konsultacje na psychotekście sa dla mnie bardzo pomocne. Dzieki nim podjełam dalsza terapie. Panie psycholożki bardzo zaangażowane w swoja prace i bardzo zyczliwe podchodza do osoby poszukujacej pomocy. Oby wiecej takich czatów.

Cieszę się że takie miejsce w necie istnieje .. i wspiera moja terapię

czat jest super, b.pomocny, terapeuci b.profesjonalni i serdeczni

Ten czat jest b.potrzebny.traktuje go jak b.dobrą grupę wsparcia!!!

czat jest fajny i bardzo mi pomaga dotrzeć do następnego dnia ;)

Psycholodzy na czacie są bardzo fajni, pełen profesjonalizm.:)

super!!!!!!!!!!!!

mogę tu zajrzeć jak czuje się samotna, mam doła, coś się dzieje w domu lub gdy mam jakieś wątpliwości

światny pomysł z tym czatem :) POMaga, pomaga :)

To naprawdę świetne miejsce, jedyne jakie znalazłam w internecie, gdzie można uzyskać prawdziwą pomoc!

bardzo miło mnie przyjęli, aż przestałam płakać

pomagają mi również rozmową ogólną bo nie tylko linkami

Jestem bardzo zadowolona z konsultacji, są tam świetni ludzie i dobrze się tam czuję :)

CZat b.pomaga, jest potrzebny :))

oby jak najwięcej takich miejsc, bo i ludzi z problemami przybywa. A internet to łatwy dostęp w razie sytuacji kryzysowych.

ten czat jest świetny; mili ludzie i w ogóle.

Dziękuję!

ten czat to rewelacja :) wsparcie, wsparcie , jeszcze raz wsparcie :) terapeuci bardzo kompetentni i zyczliwi —pełen profesjonalizm :)

Powiem krótko.Ten czat jest dobry dla mnie..Wszyscy mnie rozumia

I to mnie cieszy.

barrrrrrrrrrrrdzo jestem zainteresowana kontynuacja spotkan:)))

wiele zyskałam dzięki temu czatowi po prostu:dziękuję

Te czaty sa rewelacyjne i bardzo potrzebne bez nich ciezko funkcjonowac dziekuje ze sa

Prosze o to, aby czat w styczniu wrocil, gdyz osoby na nim pracujace przyczynily sie do tego, ze wiele osob potrzebujacych pomocy, ja otrzymało. Nadal takich osob jest wiele.

Wiem co mowie, gdyz jestem uczestniczka czata od przeszło roku. Widziałam jak wielu osobom konsultacje pomogły.

Mysle, ze Mikołaj spelni moje zyczenie :)

Z góry dziekuje :)

Ps. Panowie/Panie decydujacy o tym czacie, zrobcie cos dobrego tej zimy, bo jak wiecie - DOBRO POWRACA :)

samo bycie tutaj zajelo mi czas, zmeczylam sie i zaraz pojde spac. to dobrze bo nie myslalam o samobojstwie, nie mialam czasu.

Super atmosfera i fajne prowadzenie czatu:)

pomoc w przemocy w domu rodzinie ejste nieoceniona kiedy czlowiek zagubiony taki

dzieki wam , wierze ze nie jestem sama , dokladacie sie do mojego sukcesu :)

Dziekuje

dziekuje za dzisiejszą rozmowe..bardzo mi pomogla

No cóż tyle dobrych słów usłyszałam dziś

Podczas konsultacji na czacie spędzam mile czas, nawet jeśli tematyka takich spotkań nie napawa zbytnim optymizmem. Słuchanie o głębszych problemach innych jest trochę przygnębiające dla osoby, która nie boryka się z aż takimi problemami, ale nawet mimo to,

warto czasem porozmawiać z tymi ludźmi

świetny pomysł z tymi konsultacjami

czat, po prostu rewelacja :-)

Dziękuję

:) no cóż gdyby nie czat to różnie mogłoby być dziś :)) dzięki

byłam tu 1wszy raz i nie żałuję tej decyzji. przestrzeń do spotkania się.

fajnie...że taki temat dziś był..proponuję kontynuację tego tematu w poszerzeniu go o tematy poboczne wspomniane na czacie przez uczestników.

Dziękuję serdecznie za pomoc i okazane zainteresowanie i wsparcie.

Dobrze, że jest takie miejsce gdzie można porozmawiać na osobiste tematy i się zwentylować. Nawet jeśli ktoś inny mówi o swoich problemach i jest mu to pokazywane to też zastanawiając się nad sobą po części może znaleźć odpowiedzi na własne pytania.

Dziękuję za możliwość korzystania z konsultacji :)

Dziękuję za spokój jaki otrzymałam

Dzięki Wam za tego czata!

co bym nie napisała to i tak może to zabrzmieć banalnie, ocena na 5 myśle że wszystko tłumaczy :)

Fajni ludzie, czuję się zrozumiana i akceptowana. Prywatne rozmowy są bardzo budujące i wartościowe. Dużo nowej wiedzy.

Jestem bardzo zadowolona !!!!

Ta na pozór krótka rozmowa internetowa bardzo wiele wniosła w sposób postrzegania przez mnie własnych problemów.

cieszę się że jest takie miejsce, gdzie można porozmawiać z psychologiem. bez czatu byłoby dużo trudniej.

Uczestniczyłem w dzisiejszej rozmowie na czacie pierwszy raz w życiu. Uważam że ta forma pomocy jest b. pomocna i potrzebna. Szczególnie kiedy ktoś jest "na emocjonalnym zakręcie".

dla mnie ten rodzaj pomocy, w obecnym stanie psych./na zakręcie/ jest b. potrzebny. Wielkie dzięki!

prosze o wiecej przydatnych ćwiczeń.. takie jaki dziś było super

zaskoczyło mnie ciepłe wysłuchanie, i to że nie jestem sam ze swoimi problemami

czas zleciał mi gitem ehh szkoda

Fajnie że jest taki portal gdzie można na czacie porozmawiać ze specjalistą

gdyby nie ten czat napewno nie napisałabym tej ankiety

bardzo się ciesze że mogłam porozmawiac. Czuje wsparcie i nadzieje. Bardzo dziękuje

Kursy e-learning

W 2007 roku opracowaliśmy 3 kursy e-learning, które realizowaliśmy w okresie 2 lat:

1. Radzenie sobie ze stresem — 15 lekcji
2. Przemoc psychiczna — 6 lekcji
3. 5 kroków do wolności od przemocy — 5 lekcji

Kolejne lekcje każdego kursu były rozsyłane w cyklu cotygodniowym poprzez e-mail, a każda z nich kończyła się ćwiczeniem zaliczającym. Żeby przejść dalej, trzeba było je wykonać. Integralną częścią kursu była końcowa ankieta ewaluacyjna, o której wypełnienie

prosiliśmy na zakończenie każdego cyklu lekcji. Każdy kursant otrzymywał osobistego opiekuna (psychologa, psychoterapeutę), który komentował zadania domowe i zadawał pytania do przemyślenia. Celem kursu był rozwój osobisty — nie zawodowy. W kursach uczestniczyli jednak również pedagodzy szkolni, kuratorzy sądowi lub studenci kierunków pomocowych. Chcieli pozyskaną na bazie pracy własnej wiedzę dzielić się z osobami, które wspierają w ramach swojego zawodu. W dostarczonym z pierwszą lekcją „Przewodniku Kursanta” dodawaliśmy też informację:

„Ten kurs ma poszerzyć Twoją wiedzę o stresie i sposobach radzenia sobie z nim. W ramach przepracowywania tych zagadnień możesz uświadomić sobie inne Twoje osobiste problemy. Na tym kursie nie możemy jednak zająć się nimi. Jeśli chciałbyś wiedzieć co możesz z nimi zrobić — zapraszamy na wirtualne konsultacje na czacie ze specjalistą PUNKT POMOCY INTERNETOWEJ www.psychotekst.pl/strona.php?nr=2 .”

Oddajmy głos uczestnikom kursów:

Bardzo cieszę się, że wzięłam udział w kursie, zgłosiłam się też na następny dot. przemocy psychicznej. Wiem gdzie szukać pomocy i pomoże mi to też pomóc innym ofiarom przemocy w rodzinie. Zabrakło mi odesłania do miejsc w internecie np forum dla ofiar przemocy. Nie wiem czy takie jest, nie szukałam, bo do tej pory nie chciałam przyznać się przed sobą, że mam takie problemy. Z nikim o tym nie rozmawiam, a na forum, czy na kursie internetowym \”z zakryta twarzą\” jakoś łatwiej. Dziękuję

Pomocne były praktyczne rady co i jak mam robić, gdzie szukać pomocy w razie kolejnego ataku sprawcy przemocy. Zdałam sobie sprawę z tego jak działa psychika zarówno ofiary jak i sprawcy przemocy.

Pomocne w kursie było ukazanie praktycznych sposobów wyjścia z kryzysowej sytuacji oraz zakresu pomocy ze strony odpowiednich instytucji.

w kursie zostały przekazane cenne informacje dzięki którym mogłam wzbogacić swoją wiedzę i być może dzięki którym będę mogła kiedyś komus pomóc.

lekcje zostały przedstawione w bardzo ciekawy, interesujący sposób a prace domowe

*mobilizowały do tego aby dany temat samemu głebiej przeanalizowac.dla mnie bardzo cenne bylo to ze prace domowe byly odsylane z komentarzem Szkoleniowca
DZIEKUJE i pozdrawiam :)*

Myślę, że ten kurs jest bardzo przydatny w codziennym zyciu, bo przecież na codzien często mamy do czynienia z przemocą. Szczególnie pomocne były w nim przede wszystkim informacje związane z postawami ofiary i jej oprawcy, a także nazwy osrodków, w których jest oferowana pomoc. Podobało mi się też to, że sama musiałam szukać ośrodków pomocy w swoim regionie, a nie miałam tego podanego na tacy, bo dzięki temu dużo sie nauczyłam

Przede wszystkim pragnę podziękować, na pewno moja wiedza na temat przemocy zwiększyła się. Brakowało mi natomiast informacji na temat przemocy na ulicy, chociaż rozumiem, że tematem zajęć była przemoc domowa.

Cały kurs oceniam bardzo pozytywnie i niezmiernie cieszę się, że mogłam go przejść. Zawiera on wszelkie niezbędne informacje i jest bardzo pomocny. Martwi mnie jedynie moja bezradność i to, że to taki długi proces—wychodzenia z przemocy.

Chciałabym przekazać podziękowania za podjęcie tego ważnego tematu w formie kursu e-mailingowego. Jest to na pewno bezpieczna i wygodna forma popularyzowania wiedzy podstawowej, a jednak często niedostępnej szczególnie dla osób, które stykają się z przemocą w swoim zyciu. Dziękuję też za życzliwe komentarze do prac domowych, które dawały poczucie, że opiekun kursu jest żywym człowiekiem, a nie tylko automatem do przesyłania kolejnych lekcji. Życzę podobnych udanych inicjatyw w przyszłości, a może zorganizowania drugiego stopnia wtajemniczenia w tematyce radzenia sobie z przemocą.

Ważne były szczegółowe informacje o niebieskich kartach a także o psychomanipulacji ze strony sprawcy przemocy. Warto byłoby wzbogacić informacje o to, gdzie domagać się pomocy i informacji o formach pomocy.

Szkoda, że tak wiele ofiar przemocy nie ma dostępu do internetu aby wziąć udział w podobnych kursach (na to jednak nie mamy wpływu).

Pomocne okazały się informacje na temat Niebieskiej Karty — to było dla mnie nowe.

Dziękuję! Poczułam się bardzo ważna gdy opiekunka przesała mi dodatkowe materiały. Nie mam zastrzeżeń. Niczego mi nie zabrakło. DZIĘKUJĘ

Przede wszystkim to fantastyczne, że tego typu kursy istnieją i są darmowe — dzięki temu wiele osób, które są ofiarami przemocy może dowiedzieć się, jak się zachowywać w czasie ataku, gdzie szukać pomocy itd. To ważne szczególnie dla tych osób, które jeszcze nie zdobyły się na szukanie fachowej pomocy. Ten kurs może być ku temu pierwszym krokiem. Mailem można przekazać tylko słowa — myślę, że zagadnienia zostały dobrze dobrane. W moim odczuciu ten kurs pozwala ofiarom przemocy poczuć się silniejszym i odrzucić wstyd i poczucie winy, by móc poszukać dla siebie pomocy w ośrodkach i organizacjach, które po to zostały stworzone, by takim osobom pomagać. To bardzo ważne.

Kurs pozwolił mi poszerzyć moją wiedzę o zjawisku przemocy. Skłonił mnie do refleksji nad tym zagadnieniem, a jednocześnie zmotywował to zorientowania się, gdzie i jakiego rodzaju można uzyskać pomoc w razie doświadczania przemocy.

pomocne— wskazanie miejsc, gdzie można otrzymać pomoc, wskazanie, że leczeniem przemocy powinna zająć się cała rodzina, nie tylko jej sprawca

Dziękuję bardzo ,że mogłam wziąć udział w tym kursie. Było to dla mnie bardzo cenne doświadczenie. Dotej pory spotykałam się z różnymi rodzajami przemocy ale zobaczyłam to dopiero gdy wzięłam udział w tym kursie , wcześniej nie byłam świadoma , że sprawa przemocy ma aż tak ogromny wpływ na moje życie teraz i w przyszłości (wybór partnera). Dzięki wam teraz jestem bardziej świadoma , zwracam większą uwagę na swoje i innych zachowanie a co najważniejsze mogę swoje zachowanie zmieniać. Pomocne w tym kursie były dla mnie informacje dotyczące interwencji (niebieska karta), jak radzić sobie z oprawcą, gdzie się zgłosić. Zadania domowe w których musiałam szukać adresów instytucji bardzo mi się przydały bo niedawno mogłam pomóc osobie z mojego otoczenia która potrzebuje takiej pomocy, była bardzo mi wdzięczna za podanie jej tym adresów;) Jeszcze raz bardzo dziękuję i pozdrawiam

Kurs oceniam bardzo wysoko! Informacje sa podane w skondensowanej i przystępnej formie. Dobrze pogrupowane, można powiedzieć lekkostrawne. Nawet jeśli były w nich

tresci oczywiste, to dzięki temu właśnie sprawiają, że zyskuje się poczucie wsparcia i przekonanie, że "kat" nie ma racji.

Kurs, mimo, że o przemocy, bardzo przyjemny.

Dziękuję

Bardzo dziękuję. Ten kurs nauczył mnie, co to jest przemoc, jak sobie z nią radzić. Dzięki niemu zupełnie spokojnie mogę reagować na prowokacje ze strony męża agresora i co najważniejsze — uzyskałam wiarę we własne siły. Odbudowuję poczucie własnej wartości, które było sukcesywnie niszczone przez agresorów przez wiele wiele lat.

Moja wiedza na temat przemocy była nikła, w tej chwili jest bardzo duża. Dziękuję za pomoc i pozdrawiam.

myślę że kurs jest ok. myślałam że nie uda mi się go skończyć a jakimś cudem się to udało. ja sobie tą wiedzę muszę przetrwać. najbardziej podobały mi się wizualizacje.

jeszcze nie czytałam 8 lekcji ale może też będzie ok.

te wizualizacje będę z miłą chęcią stosować :)

przydało mi się też te ćwiczenia — zdania które trzeba było dokończyć. coś sobie wtedy uświadomiłam pomocnego ale zapomniałam na ten moment ;) w każdym razie to było coś ważnego. mogłabym sobie nawet jeszcze raz je wypełnić i zobaczyć co z tego wyjdzie. ogólnie lekcje są takie że do niektórych z nich chciałabym wrócić żeby sobie przyswoić lepiej. bo jednak ich w życiu nie stosuje. a nie umiem wszystkiego na hurra robić. ale stopniowo tak.

może dodatkową fajną rzeczą byłoby jakaś lista produktów — jakieś zestawienie dziennie, tygodniowe? — co by łatwiej było później stosować zdrowe żywienie. staram się to robić ale często mam kłopoty z tym bo kupuje za mało. a gdybym wiedziała że np. że danego dnia trzeba to, to i to — to bym kupiła jak robot ;) ale ogólnie się staram — bo już kiedyś zauważyłam że jedzenie bardzo wpływa na samopoczucie.

szkoda że te lekcje — ten zapis nie jest jak hipnoza żeby w człowieka samo wchodziło i nie musiał się nad tym męczyć by nawyknąć do tych sposobów ale żeby mimo chodem stały się nawykiem dnia ;)

:D

ale ogólnie i tak miło napisane :)

może jak później będę wracać do tych lekcji to napiszę kolejną ankietę końcową uzupełniającą.

*dziękuję za przyjęcie mnie i za wiedzę :)
serdecznie pozdrawiam.*

Kurs bardzo mi odpowiadał. Szczególnie pomocne były zadania domowe i kontakt z psychoterapeutą; to mobilizowało i sprawiało, że czułam się prawdziwym uczestnikiem kursu, a nie tylko biernym czytelnikiem.

Po pierwsze dziękuję, za jego organizację, znalazłam w nim wiedzę, która może mi pomóc w życiu. Jest to fajna pożyteczna inspiracja do pracy na sobą. Gorzej jest z praktyką, ponieważ moje sposoby reagowania na otoczenie, są dość głęboko utrwalone i często niezbyt pożyteczne. Dobrze by było, żeby wiedza prezentowana w kursie była powiązana z praktycznymi i przekonującymi przykładami. Szczególnie pożyteczna dla mnie była lekcja Jeśli można to proszę o podanie kontaktów z psychoterapeutami w Warszawie, najlepiej w ramach NFZ, ponieważ nie mam na razie pracy, a np. na Sobieskiego w Warszawie nie zaoferowano mi żadnej pomocy. Tym co jest mi szczególnie potrzebne to zwiększenie poczucia własnej wartości.

Kurs był bardzo ciekawy. Za szczególnie ważne uważam te lekcje, które teoretycznie wyjaśniają wiele przyczyn stresu, ponieważ dotarcie do przyczyny oznacza uzyskanie świadomości problemu i dzięki temu możliwość zmiany. Te lekcje mnie szczególnie interesowały, ponieważ wypracowałam sobie własną, naturalną technikę radzenia sobie ze stresem, a bardziej interesuje mnie zrozumienie siebie, by żyć w coraz większej harmonii z własną naturą. Jestem bardzo ciekawy drugiej części 2 kursu.

fajne są te ćwiczenia i ku mojemu zdziwieniu nawet działają. Dziękuję, że mogłam w nim uczestniczyć, chętnie skorzystam z drugiej części.

Dzięki zadaniom domowym, nad którymi trzeba było przysiąść i popracować przyswoiłam sobie dokładnie materiał, który mi przysyłałście. Treści lekcji były dobrane w taki sposób, że nie obciążały nadmiernie czytelnika ilością, a zawierały najważniejsze, jasno i na

przykładach przekazane treści.

z prawdziwą przyjemnością czytałam Pani komentarze. Żałuję, że to już koniec lekcji. Do Waszych lekcji będę musiała wracać co jakiś czas, bo materiał był duży i wymagał dużo pracy i wszystkiego nie zapamiętałam. Duzo informacji w krótkim czasie. Największe wrażenie na mnie zrobiły pierwsze lekcje — dot. asertywności, praw itd. Brakowało trochę czasu na ćwiczenie lekcji. Wiem, że przede mną dużo pracy, ale ...na psychoterapię nie pójdę. Cieszyłam się, że mogę komuś opowiedzieć o moich problemach. Na prawdę żałuję, że to koniec. Może zorganizujecie kurs 2go stopnia?

Kurs uważam za niezwykle przydatny i pożyteczny a przy tym bardzo profesjonalnie i jednocześnie czytelnie przedstawiony.

Podane przykłady były przemawiające, bo często w życiu spotykane, dlatego wiele można się było z tego kursu nie tylko dowiedzieć lecz także nauczyć.

Wiadomości zostały usystematyzowane, podzielone i wypunktowane przez co wiedzę można było łatwiej przyswoić.

Osobiście cieszę się bardzo, że mogłam w nim wziąć udział, ponieważ pomógł mi spojrzeć na swoje zachowania z dystansu i dostrzec popełniane błędy.

Uwagi prowadzącej kurs uważam za trafne i bardzo je sobie cenię.

Wszystko było mi bardzo pomocne bardzo bardzo dziękuję. To dobry sposób zadania domowe i komentarz późniejszy do nich

Chcę podziękować za zaangażowanie w tak ważnym celu. Przed zdecydowaniem się na kurs chodziłam 4 tygodnie na terapię i powiem szczerze ,że nie wyniosłam z niej tyle ile z tego kursu. Czego mi zabrakło? Może jeszcze paru lekcji...czs szybko minął! Dziękuję i pozdrawiam

Bardzo się cieszę, że byłam uczestniczką tego kursu — poza poszerzeniem wiedzy o przemocy psychicznej — uświadomiłam sobie wiele aspektów mojego funkcjonowania, przeanalizowałam wydarzenia z mojej przeszłości i je przepracowałam. Bardzo dziękuję za konstruktywne uwagi w pracach domowych, za obecność i wsparcie. Pozdrawiam! :)

Bardzo cenny i dla mnie osobiście niezwykle istotny kurs. Wiem, że jest dopiero początkiem nowej drogi, którą chciałabym pójść. Dziękuję i życzę realizacji dalszych tak trafionych i tak potrzebnych przedsięwzięć.

Zamierzamy wznowić kursy rozwojowe, jak widać z powyższych relacji, poza przekazywaniem wiedzy, motywują one do zmiany i dostarczają wsparcia psychologicznego. Nigdy nie mieliśmy kłopotu z brakiem zainteresowania kursami, tym bardziej, że pracę realizatorów opłacał nasz mecenas, czyli Urząd Miasta Wrocławia. Uczestnicy mogli bezpłatnie korzystać z tego rodzaju pomocy, jednak dotacja z czasem wygasła. Chcielibyśmy wznowić ten rodzaj współpracy z osobami poszukującymi pomocy oraz wiedzy. Czekają 3 gotowe sprawdzone kursy oraz pomysły na kolejne.

Wrocławska Kampania Przeciwdziałania Przemocy

Od 2007 roku nieprzerwanie na zlecenie Gminy Wrocław opiekujemy się oficjalną stroną Wrocławskiej Kampanii Przeciwdziałania Przemocy www.kampaniaprzemoc.pl . Na tej stronie dostępne jest archiwum wydarzeń, artykuły, poradniki, baza danych o miejscach pomocy (publikowane w każdym kolejnym roku):

<http://www.kampaniaprzemoc.pl/2010/004.php>. Od listopada 2009 roku na stronie Kampanii realizujemy stały **Punkt konsultacyjny E-mail**

Regulamin Punktu Konsultacyjnego E-mail.

- Doświadczasz przemocy ze strony kolegów, rodziców, partnera, szefa w pracy?
- Jesteś świadkiem takiej sytuacji?
- Zastanawiasz się, czy czyjeś zachowanie jest niewłaściwe?
- Niepokoisz się, że w twoim domu stosowana jest przemoc i nie wiesz, jak sobie z tym poradzić?
- Szukasz informacji, jak uchronić siebie i swoich bliskich przed przemocą oraz gdzie uzyskać pomoc?
- Punkt Konsultacyjny E-mail jest miejscem, w którym możesz uzyskać wsparcie, poradę, informacje o rodzajach przemocy oraz możliwościach uzyskania pomocy.
- Jesteśmy zespołem psychologów, psychoterapeutów i pedagogów, posiadających

doświadczenie w pomocy osobom doświadczającym przemocy lub nią zagrożonych. Jeśli masz problem, z którym trudno ci sobie poradzić, napisz do nas. Razem zastanowimy się nad możliwymi rozwiązaniami wyjścia z tej sytuacji.

- Nie musisz być sam, możesz liczyć na nasze, wsparcie, zrozumienie, a także na dyskrecję i anonimowość.
1. Punkt Konsultacyjny E-mail trwa od 10.01.11r. do 20.12.2011r.
 2. Pomoc w ramach Punktu Konsultacyjnego E-mail jest darmowa.
 3. Jesteśmy zespołem (psycholog, psychoterapeuta, pedagog), posiadającym doświadczenie w udzielaniu wsparcia i pomocy w Internecie oraz przeszkolonym w zakresie interwencji kryzysowej (pomoc osobom doświadczającym przemocy). Możesz liczyć na naszą wiedzę, umiejętności i wsparcie w twoim problemie. W razie potrzeby również na rzetelne informacje na temat miejsc, w których możesz uzyskać pomoc.
 4. Pisząc do nas nie musisz podawać swojego imienia, nazwiska, adresu. Z naszej strony możesz liczyć na dyskrecję i anonimowość.
 5. Pomagamy wyłącznie poprzez korespondencję e-mail (NIE przez gg, czat, skype, tel. itp.)
 6. Nasz kontakt jest z założenia kontaktem krótkoterminowym (nie prowadzimy psychoterapii), co oznacza wymianę maksymalnie do 10 e-maili.
 7. Postaraj się w miarę możliwości opisać dokładnie swój problem, pytanie, określić, czego potrzebujesz. To pomoże i umożliwi nam lepsze, dokładniejsze zrozumienie ciebie i problemu, z którym się zgłaszasz.
 8. Korzystaj z jednego adresu mailowego i nie zmieniaj go w czasie naszej korespondencji — ułatwi nam to wzajemny kontakt.
 9. Zadbaj o swoją anonimowość, pisząc do nas korzystaj z komputera osobistego. Unikaj pisania z kafejek internetowych lub innych miejsc (typu szkoła, praca), w których niepożądane osoby mogą mieć dostęp do twojej korespondencji (zamierzony lub przypadkowy).
 10. W ciągu 72 godzin możesz liczyć na naszą odpowiedź.

Punkt E-mail realizowany jest przez Stowarzyszenie INTRO w ramach programu Wolni od Przemocy 2011, finansowanego przez gminę Wrocław.

PISZMY-PSYCHO-TEKSTY (E-TEKSTY)

W 2008 roku zorganizowaliśmy, dzięki dotacji z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich, zajęcia szkoleniowe dla uczestników społeczności z Portalu Psychotekst oraz dla studentów kierunków pomocowych. Zaoferowaliśmy warsztaty integracyjne, twórczego myślenia, dotyczące wiedzy o organizacjach pozarządowych oraz warsztaty literacko-dziennikarskie. Zjazd szkoleniowy zapoczątkowywał etap wolontariatu, opartego o współpracę online, prowadzącego do stworzenia przez uczestników artykułów psycho-edukacyjnych lub opartych na własnych doświadczeniach. Autorzy prac współpracowali nad korektą tekstów z redaktorem, psycholog z wykształcenia. Ostateczny efekt tego projektu to 25 artykułów, które wciąż są do przeczytania: <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=25>

W 2009 i 2010 roku Piszmy-psycho-teksty włączyliśmy w szerszy projekt „3xE — e-wolontariat, e-teksty, e-pomoc”. Dorobek kolejnych autorów: <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=30> , <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=31>.

E-POMOC

W 2009 roku po raz pierwszy zorganizowaliśmy spójny cykl szkoleniowo-stażowy dotyczący pomagania poprzez Internet pod nazwą E-POMOC (w ramach wyżej wspomnianego projektu „3xE”).

W krajach zachodnich pomoc psychologiczna online ma już tradycję, dysponuje bazą szkoleniową, specjalistami i superwizorami, zbiorem opracowań naukowych i badań efektywności. W porównaniu z tym polski Internet dysponuje nielicznymi ofertami pomocy psychologicznej czy wzajemnej nieprofesjonalnej. Zapewne wynika to w dużej mierze z wciąż podtrzymywanego przez polskich psychologów braku zaufania i lęku przed nowym medium, jak również z braku wiedzy o rozwoju tej dziedziny zagranicą. W Polsce przez Internet udziela wsparcia niewielka liczba doświadczonych i przygotowanych do tego specjalistów. Kilku z nich wchodzi w skład naszego stowarzyszenia, należą do ISMHO — międzynarodowej organizacji skupiającej profesjonalistów psychoterapeutów online. Postanowiliśmy dzięki ich kompetencjom wdrażać nowe metody i fachową wiedzę, kształcić w kierunku pomagania online.

Na polskim rynku nie istniało wtedy kształcenie osób pomagających online i studenci oraz świeżo upieczeni absolwenci poszukiwali wiedzy na temat, jak pracować w Internecie. Ponieważ brak też regulacji prawnej dla pomocy psychologicznej i około-psychologicznej online, w zasadzie każdy może to robić. To stwarza ryzyko nieumiejętnego i szkodliwego

użycia Internetu w służbie pomocy drugiej osobie. Profesjonalne kursy pomocy online były dostępne jedynie w obcych językach i były niezmiernie kosztowne.

Naszym zamiarem przy tworzeniu szkolenia E-POMOC było dostarczenie umiejętności niezbędnych z punktu widzenia dobrego pomagania, które mogą być elementem warsztatu wolontariusza, a potem, być może, już profesjonalisty (psychoterapeuty, interwenta kryzysowego) w pomaganiu. Uczestnikami naszych szkoleń stali się głównie młodzi absolwenci kierunków takich, jak psychologia lub pedagogika. Dzięki wielotematycznym zjazdom szkoleniowym, kursom e-learningu, współpracy zespołowej na zamkniętym forum uczestnicy projektu przygotowali się do następnej fazy szkolenia: stażu w Punkcie Pomocy ONLINE na www.psychotekst.pl. Praca konsultantów w Punkcie podlegała superwizji ze strony doświadczonych praktyków pomocy online wzbogaconej o intrawizje — wsparcie superwizyjne ze strony grupy. Superwizje realizowaliśmy również drogą internetową.

Na tych stronach pozostały jeszcze podstawowe informacje o PPO w 2009 i 2010 roku:

<http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=30> <http://www.psychotekst.pl/strona.php?nr=35>

Drugą edycję szkoleniowo-stażową w 2010 roku uzupełniliśmy o wprowadzenie zaawansowanego kursu pomocy online. Jednak w tym e-booku opisujemy doświadczenia z pierwszej, można rzec, eksperymentalnej wersji programu szkoleniowego zrealizowanej w 2009 roku.

Przyznamy, że sami byliśmy nieco zaskoczeni z jednej strony entuzjazmem uczestników szkolenia i ich ogromnym zaangażowaniem oraz głodem wiedzy, a z drugiej tym, z jak sporym odzewem spotkała się oferta Punktu Pomocy ONLINE. Nasi przeszkoleni wolontariusze odpowiadali w nim na e-maile osób poszukujących pomocy. Zainteresowanie taką pomocą przerosło nasze najśmielsze oczekiwania. W projekcie założyliśmy że Punkt obejmie swoją opieką 20 osób, tymczasem odebraliśmy 891 e-maili od 181 osób! W końcowej fazie projektu byliśmy zmuszeni ograniczyć dopływ nowych e-maili, ponieważ nasi wolontariusze nie byli w stanie odpowiadać na nowe zgłoszenia.

W kolejnym rozdziale wypowiedzą się uczestniczki szkoleń i stażu z 2009 roku, czyli pierwszej edycji projektu E-POMOC.

Z naszej strony możemy tylko dodać, że to było niezwykle inspirujące doświadczenie i chcemy wyrazić szczerą wdzięczność wolontariuszkom.

ROZDZIAŁ IV: Program 3XE. Relacje uczestników

OPIS PROJEKTU

Ogólny opis projektu prezentuje jedna z jego uczestniczek — wolontariuszka **Kasia**:

W roku 2009 Stowarzyszenie INTRO we współpracy z Portalem Pomocy Psychologicznej Psychotekst.pl realizowało innowacyjny projekt „3 X E” E-WOLONTARIAT, E-TEKSTY, E-POMOC”. Po raz pierwszy w Polsce zostały przeprowadzone szkolenia dotyczące udzielania za pomocą Internetu wsparcia osobom w kryzysowych sytuacjach życiowych. Grupa wolontariuszy wzięła udział w trzydniowym zjeździe szkoleniowym, a następnie porządkowała i poszerzała swoją wiedzę i praktyczne umiejętności poprzez kursy e-mail.

Cele projektu:

- rozwój wolontariuszy
- wdrażanie nowego sposobu współpracy z wolontariuszami
- zwiększenie wiedzy psychologicznej potrzebnej do pomagania w kryzysie
- zbudowanie zespołu wolontariuszy działających na rzecz osób będących w kryzysie
- podniesienie kompetencji w zakresie pomocy online
- zwiększenie społecznej świadomości dotyczącej użyteczności Internetu jako narzędzia pomagania

Naszą misją było uświadomienie społeczeństwu, że w Internecie również można znaleźć pomoc w radzeniu sobie z sytuacjami kryzysowymi, przemocą oraz trudnościami życia codziennego. Osoby, które skorzystały z programu „3 X E”, mogły nie tylko uzyskać wsparcie oraz informacje od wolontariuszy, ale również poszerzać swoją wiedzę, czytając artykuły edukacyjne zamieszczone na portalu.

Nasz program był kierowany do wszystkich osób, niezależnie od wieku, rasy, wyznania itp.; tym samym dawał on szansę uzyskania pomocy osobom niepełnosprawnym, pochodzącym z małych miejscowości, gdzie często trudno jest znaleźć wsparcie w realnym świecie.

Dodatkowymi zaletami Internetu są: anonimowość, łatwość dostępu, brak bariery wstydu, większa łatwość poruszania trudnych tematów (gwałt, przemoc, depresja, samobójstwo, okaleczanie się, zdrada).

REKRUTACJA

Nabór do programu został przeprowadzony na łamach Portalu Pomocy Psychologicznej Psychotekst.pl. Procesem rekrutacji zostały objęte osoby chętne do pisania artykułów oraz udzielania wsparcia w Punkcie Pomocy Online, zarejestrowane jako użytkownicy portalu. Każda z zainteresowanych osób miała równe szanse niezależnie od wykonywanego zawodu, światopoglądu, pochodzenia czy płci. Udział w programie mogły wziąć osoby studiujące psychologię, kierunki pokrewne lub te, które doświadczyły traumy przemocy, miały za sobą przewlekłą chorobę, żalobę czy zaburzenia emocjonalne.

Ogłoszenie o naborze do programu E-WOLONTARIAT E-POMOC ukazało się w sierpniu 2009 r. Wszyscy zainteresowani stażem wypełniali ankietę, w której podawali swoje dane, a następnie wysyłali ją na adres redakcji. Dla osób, które przeszły rekrutację pozytywnie, powstało specjalne, zamknięte forum, gdzie były omawiane wszystkie sprawy związane z projektem. Każdy z wolontariuszy musiał również podpisać umowę ze Stowarzyszeniem INTRO, w której były zawarte zasady realizacji stażu.

TRZYDNIOWY ZJAZD SZKOLENIOWY

We wrześniu 2009r odbył się zjazd szkoleniowy dla wolontariuszy Punktu Pomocy Online. W tym czasie grupa uczestników integrowała się, a także poszerzała i porządkowała swoją wiedzę i umiejętności.

Program warsztatów obejmował:

- Trening komunikacyjny
- Warsztat psychologiczny „Kontakt z osobą w kryzysie — kryzys i interwencja kryzysowa”
- Szkolenie z podstaw pomocy online z elementami warsztatowymi
- Wprowadzenie do wolontariatu w punkcie online

INTERNETOWY KURS PO ZJEŹDZIE

Kontynuacją szkolenia były dwa kursy internetowe. Każdy z tych kursów składał się z określonej liczby lekcji z zadaniem domowym.

Kurs e-mail był nieodłączną częścią zjazdu szkoleniowego. Jego odbycie było warunkiem przystąpienia do stażu w Punkcie Pomocy Online. W kursie mogły uczestniczyć jedynie osoby, które wzięły udział w trzydniowym zjeździe szkoleniowym. Ta część szkolenia była praktycznym przygotowaniem do wolontariatu.

Lekcje e-mail obejmowały następującą tematykę:

- Pomaganie osobie w kryzysie
- Specyfika pomocy internetowej

PUNKT POMOCY ONLINE

Ostatnią częścią programu była realizacja Punktu Pomocy Online na stronie Portalu Pomocy Psychologicznej Psychotekst.pl. Praca wolontariuszy polegała na prowadzeniu korespondencji z osobami zgłaszającymi się po pomoc w sytuacjach kryzysowych.

W tym czasie wolontariusze mogli konsultować się ze sobą na zamkniętym forum oraz brać udział w konsultacjach na czacie z opiekunami grupy, psychoterapeutkami z wieloletnim doświadczeniem, w tym z doświadczeniem w specyficznej pomocy internetowej — Małgorzatą Osipczuk i Pauliną Chocholską.

REALIZACJA PROJEKTU O CZAMI WOLONTARIUSZEK

1. Karolina

Szkolenia wyposażyły nas w teoretyczną wiedzę i praktyczne umiejętności, które niebawem miałyśmy wykorzystać w Punkcie Pomocy Online. Jednak przed rozpoczęciem naszego stażu w Punkcie czekało nas jeszcze mnóstwo przygotowań. Wspólnymi siłami miałyśmy zamiar stworzyć regulamin, opis wolontariuszy (przybliżający nas i nasze doświadczenie, przyszłym e-klientom) oraz zająć się częścią promocyjną (obejmującą hasło, logo Punktu Pomocy Online i ulotki). Prace nad powyższymi zadaniami trwały na zamkniętym forum, dostępnym jedynie dla wolontariuszek i organizatorów przedsięwzięcia.

Przeczytanie regulaminu i jego akceptacja miały być podstawowym warunkiem korzystania z naszego wsparcia. Chciałyśmy więc stworzyć przejrzysty i czytelny dla przyszłych e-klientów regulamin, który precyzyjnie określałby zasady działania Punktu

Pomocy Online. Przygotowanie go zajęło nam prawie miesiąc. W ostatecznej wersji regulaminu znalazło się trzynaście punktów, które prezentujemy poniżej.

Regulamin Punktu Pomocy Online

Jeśli potrzebujesz pomocy, chcesz skorzystać z naszej wiedzy i umiejętności, oczekujemy: zapoznania się z zasadami zawartymi w regulaminie oraz wypełnienie formularza. Wysłanie go jest dla nas jednoznacznym znakiem, że wyrażasz zgodę na przestrzeganie warunków i zasad zawartych w regulaminie.

Oto nasze zasady:

1. Warunkiem korzystania z pomocy online jest posiadanie konta e-mail, zapoznanie się z zasadami zawartymi w regulaminie oraz wypełnienie formularza
2. Czas trwania Punktu Pomocy Online jest ograniczony. Trwa od 20-10-2009 do 29-12-2009. Jeśli będziesz potrzebował dalszej pomocy, możesz liczyć na rzetelną informację dotyczącą miejsc, w których potrzebną Ci pomoc uzyskasz.
3. Pomoc świadczona w ramach Punktu Pomocy Online jest bezpłatna.
4. Rejestrując się wybierz jeden adres e-mailowy — dzięki temu będziesz łatwiej identyfikowany i ułatwi to nam wzajemny kontakt.
5. Jeśli masz taką możliwość, korzystaj z komputera osobistego lub załóż swój własny profil użytkownika i koniecznie zabezpiecz go hasłem. Staraj się unikać kafejek internetowych lub komputerów służbowych. Zadbaj w ten sposób o swoją anonimowość.
6. Pomoc w ramach Punktu Pomocy Online jest realizowana tylko i wyłącznie poprzez korespondencję e-mail. Wszelkie inne formy kontaktu tj. m.in. kontakt telefoniczny, komunikator GG są niedopuszczalne.
7. Nie jesteśmy specjalistami (psychologami, terapeutami) tylko przeszkolonymi wolontariuszami. Swoją pracę konsultujemy z superwizorami (psychologami, terapeutami). Jeśli zgłaszane przez Ciebie problemy wykrócą poza zakres naszej wiedzy i doświadczenia lub będą wymagać bezpośredniej pomocy specjalisty (psychologa, prawnika, lekarza itp.) możesz liczyć na to, że wspólnie poszukamy informacji dotyczących miejsc, w których taką pomoc otrzymasz.
8. Odpowiadamy na e-maile w terminie do 72 godzin (3 dni).
9. Miej na uwadze, że nie jesteśmy w stanie przewidzieć wszelkich usterek

technicznych, wypadków losowych, które mogą uniemożliwić odpisanie na e-maile w ustalonym terminie. Prosimy Cię więc o wyrozumiałość.

10. W przypadku zbyt dużego napływu e-maili zastrzegamy sobie prawo do całkowitego zablokowania ich napływu. W takim wypadku informacja ta zostanie opublikowana na stronie głównej portalu, a formularz zgłoszeniowy (czasowo lub na stałe) zablokowany/usunięty.
11. Pamiętaj, że to Ty decydujesz, czy w kontakcie e-mailowym zwracamy się do siebie per Ty czy też per Pan/Pani.
12. Szanujemy Twoją osobę, dlatego też i Ty okazuj nam szacunek. Postaraj się unikać ataku, krytyki, obrażania.
13. Pamiętaj, że osoba udzielająca pomocy, w przypadku łamania zasad — po uprzednim ostrzeżeniu — ma prawo do zerwania kontaktu e-mailowego.
14. Przestrzegamy ustawy o ochronie danych osobowych — informacje podawane przez Ciebie nie są udostępniane osobom trzecim. Istnieje tylko jeden wyjątek — prowadzący zastrzega sobie prawo do wykorzystywania lub ujawnienia informacji wymaganych z mocy przepisów prawa (np. nakaz sądowy).
15. Wszystkie dane o użytkownikach Pomocy Online są przechowywane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymagania polskiego prawa.

Jako wolontariuszki tworzyliśmy zespół bogaty w różnorodne doświadczenia związane z pomaganiem. Zależało nam na podzieleniu się tą informacją z naszymi przyszłymi e-klientami, chcieliśmy by poznali całą naszą grupę i wiedzieli, z kim będą dzielić się swoimi troskami i problemami. W opisie wolontariuszy (poniżej) uwzględniliśmy więc nasze praktyczne doświadczenie i misję, jaką w Punkcie Pomocy Online było niesienie bezpłatnej e-pomocy.

Opis wolontariuszy Punktu Pomocy Online

Jesteśmy przeszkoloną grupą wolontariuszy powstałą we wrześniu 2009 roku przy Stowarzyszeniu INTRO. Naszą misją jest niesienie bezpłatnej e-pomocy w radzeniu sobie z codziennymi trudnościami oraz nagłymi wydarzeniami w obszarze rodzinnym,

zawodowym, ogólnospołecznym, tj.:

- przemoc w rodzinie, szkole i środowisku pracy
- depresja, nerwica
- okaleczanie własnego ciała
- konflikty partnerskie
- problemy wychowawcze
- uzależnienie lub współuzależnienie od alkoholu i narkotyków
- zaburzenia jedzenia
- problemy sfery seksualnej
- stres
- strata i żałoba
- bezrobocie
- niska samoocena

Wyróżnia nas wielość i różnorodność doświadczeń związanych z pomaganiem. Część z nas studiuje psychologię lub kierunki pokrewne, część działa aktywnie bądź praktykowała wcześniej w różnych placówkach, gdzie wsparcie niesione drugiemu człowiekowi ma kluczowe znaczenie:

- Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna
- Poradnia Rodzinna
- Świetlica środowiskowa oraz szkolna
- Pogotowie opiekuńcze
- Oddział Psychiatryczny oraz Klub Pacjenta
- Centrum Pomocy Osobom Niepełnosprawnym
- Hospicjum
- Centrum Informacji o Sektach i Grupach Psychomanipulacyjnych
- Centrum Doradztwa Zawodowego

Każdy z nas był kiedyś w kryzysie i szukał własnej drogi do rozwiązania problemów.

Oparciem w tych poszukiwaniach był budujący kontakt z drugim człowiekiem, czy to z psychoterapeutą, czy po prostu z kimś bliskim.

Dzisiaj my sami chcemy pomóc osobom i rodzinom, znajdującym się w trudnych

sytuacjach życiowych i kryzysach emocjonalnych dzieląc się naszą energią, doświadczeniem, informacją oraz oferując uwagę i zaangażowanie. Pracujemy pod okiem doświadczonych profesjonalistów według jasno wytyczonych zasad. Jesteśmy przekonani, że z każdej, nawet najbardziej dramatycznej sytuacji, można znaleźć wyjście.

Równocześnie z pracami nad regulaminem i opisem wolontariuszy trwały przygotowania części promocyjnej Punktu Pomocy Online. Zaczęłyśmy je już podczas szkoleń we Wrocławiu, gdzie po raz pierwszy padło hasło „Enterem po radę”. Po intensywnej burzy mózgów na naszym zamkniętym forum i wprowadzeniu kosmetycznej zmiany, prawie jednogłośnie na hasło Punktu Pomocy Online wybrałyśmy „Enterem po wsparcie”. Hasło to było bezpośrednią inspiracją stworzenia logo (poniżej), oddającego ideę wsparcia, jakie miałyśmy do zaoferowania naszym przyszłym e-klientom i metodę jego udzielania.

Logo Punktu Pomocy Online



Promocja Punktu Pomocy Online miała odbywać się na poziomie wirtualnym i rzeczywistym. W tym celu sporządziłyśmy listę miejsc, w których chciałyśmy umieścić ogłoszenia o Punkcie w sieci oraz listę miejsc, w tzw. realu, gdzie mogłybyśmy zostawić ulotki (wzór poniżej). W Internecie wiadomość o Punkcie Pomocy Online pojawiła się na wielu forach dyskusyjnych, tematycznych i regionalnych, po wcześniejszym otrzymaniu zgody administratorów tam, gdzie była wymagana, oraz na portalach i stronach internetowych poświęconych psychologii, psychoedukacji i psychoprophylaktyce. Przez czas trwania Punktu Pomocy Online reklama o nim wraz z odnośnikami do regulaminu i opisu wolontariuszy

umieszczona była w widocznym miejscu na Portalu Pomocy Psychologicznej Psychotekst, gdzie Punkt działał.

Ulotka Punktu Pomocy Online

Witaj!

My, wolontariusze Punktu Pomocy Online, chcemy zaoferować Tobie nasze wsparcie i bezpłatną e-pomoc w radzeniu sobie z codziennymi trudnościami oraz nagłymi wydarzeniami w obszarze

- rodzinnym,
- zawodowym,
- ogólnospołecznym.

Jesteśmy przekonani, że z każdej, nawet najbardziej dramatycznej sytuacji, można znaleźć wyjście.

Jeżeli chcesz skorzystać z naszej pomocy kliknij **ENTEREM PO WSPARCIE** na www.psychotekst.pl.

Czas trwania projektu 20 X - 29 XII 2009.

PSYCHOTEKST

FIO FUNDUSZ INICJATYW OBYWATELSKICH

Stowarzyszenie Intro

Przeżywasz kryzys?

Masz problem?

Szukasz własnej drogi?

Potrzebujesz porady?

By dotrzeć do większej liczby osób potrzebujących wsparcia, postanowiliśmy również reklamować Punkt Pomocy Online m.in. w ośrodkach pomocy społecznej, świetlicach środowiskowych czy na uczelniach wyższych w kilku miastach Polski. Pomogła nam w tym, stworzona przez nas, ulotka w kształcie pocztówki, która obrazowała formę ofiarowanej przez nas pomocy — listy elektroniczne. Zwracaliśmy się na niej bezpośrednio do naszych potencjalnych e-klientów z naszą propozycją bezpłatnej e-pomocy.

Po przeszkoleniu, przygotowaniach merytorycznych oraz wprowadzeniu w życie planu promocji byliśmy gotowe na rozpoczęcie naszego stażu w Punkcie Pomocy Online. 20 października 2009 roku, czyli w dniu startu, napłynęły do nas pierwsze wiadomości. Aby nawiązać z nami kontakt e-klienci musieli jedynie wypełnić formularz, umieszczony na

stronie portalu, z krótkim opisem swojego problemu i zwrotnym adresem e-mail, po uprzednim przeczytaniu regulaminu.

Podczas ponad dwumiesięcznego okresu działalności Punktu Pomocy Online, każda z nas mogła liczyć na wsparcie grupy w razie jakichkolwiek wątpliwości. Na zamkniętym forum, dostępnym jedynie dla wolontariuszek, o każdej porze dnia i nocy miałyśmy możliwość opisanie swoich trudności i obaw, pojawiających się czasami w kontakcie z e-klientami. Taka **koleżeńska superwizja (intrawizja) i korzystanie z mądrości oraz doświadczenia grupy często rozwiewały problemy, poszerzały nasze spojrzenie na trudności w kontakcie, a też na samego e-klienta.**

Kolejnym miejscem, gdzie uzyskać mogliśmy wsparcie, były czaty superwizyjne. Odbywały się one wieczorami, raz lub dwa razy w tygodniu, pod okiem profesjonalistek — psychoterapeutek Pauliny Chocholskiej i Małgorzaty Osipczuk. Konsultacje superwizyjne miały miejsce (podobnie jak w przypadku intrawizji) w przestrzeni dostępnej jedynie dla nas, wolontariuszek, oraz naszych superwizerek. Z uwagi na fakt, że czat jest formą komunikacji w czasie rzeczywistym, każda z nas przygotowywała się do superwizji dokładnie określając obszar trudności w kontakcie z e-klientem. Każda wolontariuszka miała do dyspozycji maksymalnie do 45 minut.

Liczba wiadomości, które otrzymałyśmy w Punkcie Pomocy Online przekroczyła nasze najśmielsze oczekiwania. Najlepszym dowodem na to była konieczność zablokowania napływu formularzy na dwa tygodnie przed planowym zakończeniem działalności Punktu Pomocy Online. W sumie, podczas naszego dwumiesięcznego stażu, odpowiedziałyśmy na 891 e-maili, a z naszej pomocy skorzystało 181 osób. Z ankiety ewaluacyjnej, o której wypełnienie prosiłyśmy naszych e-klientów, możemy również wysnuć wniosek, iż kobiety pisały do nas znacznie częściej niż mężczyźni. Podobnie jak osoby w przedziałach wieku 18–25 i 26–35, które kontaktowały się z nami częściej niż osoby poniżej 18 oraz powyżej 35 roku życia.

Przygotowania Punktu Pomocy Online i wcześniejsze szkolenia pozwoliły nam stworzyć miejsce, w którym osoby potrzebujące wsparcia, mogły anonimowo i bezpłatnie je znaleźć. **Przestrzeń wirtualna była niejednokrotnie pierwszą próbą e-klientów zmierzenia się ze swoimi problemami. Punkt Pomocy Online dawał im możliwość zwerbalizowania swoich trudności, otrzymania wsparcia, a często też motywacji do poszukiwania dalszej pomocy w bezpośrednim kontakcie z profesjonalistą.**

2. Iwona

Kilka słów o wolontariuszach

Motywacją do wzięcia udziału w projekcie szkoleniowo–stażowym, którego finalną częścią miał być dwumiesięczny staż w Punkcie Pomocy Online była dla nas, wolontariuszy, przede wszystkim chęć niesienia pomocy. Oczywiście, zadając sobie pytanie: „po co pomagam i czemu to ma służyć?”, odkrywaliśmy już bardzo zróżnicowane motywy, w zależności od tego, jak wyglądało nasze życie, nasza historia, czy też jakie są nasze zainteresowania oraz plany zawodowe na przyszłość. Natomiast gotowość do ciągłego poszukiwania odpowiedzi na tak postawione pytanie, towarzyszyła nam na każdym etapie trwania projektu. Refleksje, jakimi chcemy się podzielić, dotyczą więc tego, co dla nas osobiste i ważne.

Każdy z nas doświadczył w swoim życiu kryzysu i poszukiwał własnej drogi do rozwiązania problemów. Oparciem w tych poszukiwaniach był dla nas budujący kontakt z drugą osobą, która gotowa była nas wspierać, która dawała nam poczucie robienia czegoś razem, oraz dla której byliśmy ważni i potrzebni. To pomagało nam zmobilizować własny potencjał, niezbędny do poradzenia sobie z problemem i nauczyło nas, że z każdej, nawet najbardziej dramatycznej sytuacji można znaleźć wyjście.

Punkt Pomocy Online stał się dla nas miejscem, w którym później sami mogliśmy starać się pomóc tym, którzy tego potrzebowali, ofiarowując swój czas, swoją uwagę i zaangażowanie. To wszystko nadawało życiu każdego z nas głębszego sensu i celu.

Udział w projekcie był także możliwością przyjrzenia się temu, czym tak naprawdę jest pomoc udzielana za pośrednictwem Internetu, oraz jakie niesie ze sobą szanse i zagrożenia. To wzbogaciło naszą wiedzę i zaszczepiło w nas refleksję nad etycznym wymiarem tego zjawiska. Była to również wspaniała praktyka, szczególnie dla tych z nas, którzy zdecydowali się zająć pomaganiem zawodowo.

Zebrane tu refleksje dedykujemy wszystkim osobom zainteresowanym pomocą online, osobom, które zdecydowały się „kliknąć enterem po wsparcie” oraz naszym opiekunom stażu, których cierpliwa uwaga, wyrazy zachęty i szczerą wymianą zdań były dla nas nieocenioną pomocą.

Gotowa, by zmierzyć się z własnymi słabościami

Kiedy zaczynałam współpracę ze Stowarzyszeniem INTRO byłam na IV roku studiów pedagogicznych na Uniwersytecie Wrocławskim. Wykorzystując swoją wiedzę oraz osobiste doświadczenie, miałam wówczas możliwość spróbować swoich sił w pisaniu

artykułów przeznaczonych na strony Portalu Pomocy Psychologicznej PSYCHOTEKST. To, co jednak najmocniej utkwiło mi w pamięci, to bycie wśród ludzi, dla których niemożliwe staje się możliwe, których cechowała otwartość na świat i zaangażowanie we wszystko, co robili. Czułam, że znalazłam swoje miejsce.

Decydując się na udział w projekcie zorganizowanym przez Stowarzyszenie INTRO i portal Psychotekst.pl miałam w sobie zarówno entuzjazm, jak i sceptycyzm. Pomoc niesiona za pośrednictwem Internetu jest bowiem stosunkowo nowym zjawiskiem w Polsce i jak każda nowość wzbudzała moje zaciekawienie, ale i onieśmienie. Zadawałam sobie pytania o to, czy w warunkach ograniczonej komunikacji niewerbalnej będę potrafiła stworzyć porozumienie z osobą, która zwróci się po pomoc? Czy zrozumiem opis jej doświadczeń zgodnie z jej intencjami? Bałam się, bo wiedziałam, że udzielając wsparcia poprzez e-mail nie spojrzę drugiemu człowiekowi w oczy, nie usłyszę jego głosu, tego czy mówi szeptem, czy krzyczy i tego, czy jest właśnie poruszony, albo czy płacze.

W świecie rzeczywistym to wszystko wydawało mi się o wiele prostsze. Stałam więc przed wyzwaniem, jakim była konieczność akceptacji, że pewne zjawiska, choć będą „niewidzialne”, to w gruncie rzeczy obecne, a w związku z tym będę musiała nauczyć się dostosowania do tej nowej jakości kontaktu.

Pomocny był mi w tym trening komunikacji, który otworzył zjazd szkoleniowy. Chociaż treści tam przekazywane nie były dla mnie nowością, bo miałam już pewną wiedzę ze studiów oraz ze szkoleń związanych z psychoterapią, to zupełnie nowy był sposób ich prezentacji. Tutaj po raz pierwszy zetknęłam się z zagadnieniami dotyczącymi jasności i czytelności przekazu oraz wyrażania uczuć i potrzeb w środowisku internetowym. Nabierałam pewności siebie i przekonania, że kable sieciowe, jakie będą mnie dzieliły z osobą zgłaszającą się po pomoc, nie muszą być widziane jako bariera, lecz jako szansa.

Drugi dzień szkoleniowy w całości poświęcony został zagadnieniom kryzysu i interwencji kryzysowej. Tego dnia otrzymałam mnóstwo wiedzy przydatnej w praktycznej części programu.

Finalną częścią zjazdu we Wrocławiu było innowacyjne szkolenie z podstaw pomagania online, które zaszczepiło we mnie chęć dalszego zgłębiania zagadnień związanych z psychologią Internetu, jako środowiska relacji międzyludzkich, w tym relacji „wspomagający-wspomagany”. Oczywiście używałam (i używam) Internetu niemal codziennie, przede wszystkim do utrzymywania w ten sposób kontaktów z innymi ludźmi.

Podczas szkolenia przyjrzałam się z bliska niektórym szansom, ale i zagrożeniom związanym z pomaganiem w sieci, oraz poznałam wymiar etyczny takiej pomocy.

Przez kolejne tygodnie uczestniczyłam w dwóch kursach prowadzonych równoległe aktywnymi metodami w środowisku internetowym. Oba kursy były niejako kontynuacją szkolenia „w realu”. Ich tematyka obejmowała zagadnienia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne dotyczące tego, jak skutecznie planować wsparcie kryzysowe oraz na czym polega specyfika pomocy online.

Celem tych kursów było więc nie tylko zdobycie wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych, które były niezbędne dla prowadzenia konsultacji w Punkcie Pomocy Online, ale i poszerzanie samoświadomości; poznanie zarówno swoich zasobów, jak i ograniczeń.

Udział w projekcie to jednak nie tylko kursy i szkolenia. To wpływająca we wspaniałej atmosferze praca zespołowa. Pracowałam wraz z innymi uczestnikami oraz organizatorami m.in. nad przygotowaniem regulaminu Punktu Pomocy Online oraz nad dokładną strategią promocyjną tego przedsięwzięcia. To wszystko miało znaczenie dla końcowego efektu, a przede wszystkim bardzo integrowało naszą grupę.

Praca w zespole dawała mi dużo satysfakcji. Lubiłam wspólnie analizować każdą sytuację, poszukiwać nowych rozwiązań. Podobała mi się różnorodność pomysłów. Zależało mi, aby każde zadanie, jakie spoczywało na nas, wolontariuszach, było dopięte na ostatni guzik. Motywowało mnie bardzo to, kiedy czułam się doceniona i sama również chętnie doceniałam zaangażowanie innych osób.

Ostatecznie wszystkie zadania związane z techniczną stroną pracy w Punkcie Pomocy Online zostały zakończone w planowanym terminie. Swój szczęśliwy finał miała też akcja promocyjna. Czułam ulgę i czułam się dumna – za swój wkład i za wkład każdego wolontariusza z osobna.

Pamiętam, że już pierwszego dnia, w którym został uruchomiony Punkt Pomocy Online otrzymałam na swoją skrzynkę e-mailową pierwszą wiadomość. Przede mną malowała się wizja dwóch miesięcy wytężonej pracy, której narzędziem miałam być ja sama: moje emocje, mój umysł, moje oczy, ręce... Miałam oczywiście świadomość tego, że będę rozmawiać z ludźmi o trudnych, bolesnych i intymnych chwilach ich życia. Jednak o tym, jak wymagająca jest to praca przekonywałam się dopiero w jej trakcie. Jednak chciałam w tym uczestniczyć, chciałam przekraczać swoje ograniczenia i w tym samym wspierać innych. Fascynowało mnie to i pobudzało do życia.

Przez cały ten czas mogłam korzystać ze wsparcia koleżeńskigo na zamkniętym forum oraz ze wsparcia organizatorek programu — Małgorzaty Osipczuk i Pauliny Chocholskiej (doświadczonych w internetowej pomocy psychoterapeutek) poprzez specjalnie przeznaczony to tego czat. Takie **dzielenie się z grupą tym, co mnie niepokoi, smuci, bądź złości w kontakcie z osobą, z którą korespondowałam, było dla mnie bardzo cennym doświadczeniem. Pomagało mi nabrać dystansu, zobaczyć trudności i motywowało mnie do tego, aby je przezwyciężyć. Intrawizja i superwizja okazały się elementem, bez którego po prostu nie dałabym rady.**

Będąc w kontakcie z osobami samotnymi, doświadczającymi przemocy lub innych osobistych trudności, zrozumiałam, że **pomoc niesiona za pośrednictwem Internetu nie jest lepsza, ani gorsza od pomocy niesionej w świecie rzeczywistym. Ma ona po prostu nieco inny charakter.** Jest to za każdym razem pomoc, na którą ktoś czeka. Zwróciło to moją uwagę na to, jak ważne jest umieć otworzyć się na inne możliwości niesienia wsparcia w trudnych życiowo sytuacjach, niż tylko spotkanie twarzą w twarz. Pomoc online jest przecież niczym innym, jak wyjściem na przeciw potrzebom tych ludzi, którzy z różnych powodów nie chcą, bądź nie mogą sięgnąć po wsparcie „w realu”.

3. Małgosia

Udział w projekcie E-Pomoc to była moja przemyślana decyzja. Oczywiście miałam wiele obaw i pytań. Pierwsze z nich to: „Czy dam radę?” „Czy sobie poradzę?” „Co jak zamiast pomóc – zaszkodzę?” „Czy potrafię pomagać?”.

Z tymi wszystkimi pytaniami, obawami, ale i z zaciekawieniem, wyzwaniem pojechałam na trzydniowe szkolenie do Wrocławia, gdzie poznałam inne osoby, które też zdecydowały się na udział w projekcie. Bardzo dobrze wspominam same szkolenia. To dotyczy również kursów e-mailowych, w których braliśmy udział przed otwarciem punktu. **Warsztaty na temat Interwencji Kryzysowej i Specyfiki Pomocy Online były bardzo pomocne, praktyczne, zwróciły uwagę na trudne sytuacje, aspekty naszej pracy, z którymi się potencjalnie mieliśmy spotkać podczas stażu w Punkcie Pomocy Online. Dały wiele cennych wskazówek: co robić, a czego się wystrzegać, co pomaga, a co może zaszkodzić osobom w kryzysie; zwróciły uwagę na ostrożność, wyczucie i empatię w tego typu kontaktach oraz na aspekty rzetelności i etyki zawodowej osób udzielających pomocy.**

Na warsztatach mogliśmy „poćwiczyć” udzielanie pomocy, wsparcia w różnorodnych problemach, z którymi mieliśmy się spotkać w trakcie stażu. I to było ich główną zaletą, że nie była to tylko sucha teoria, ale przede wszystkim zastanawialiśmy się nad konkretnymi sytuacjami, problemami z życia, często właśnie z takimi, z którymi mieliśmy mieć kontakt w naszej pracy.

Staż w Punkcie Pomocy Online był dla mnie dużym wyzwaniem. Dostarczył ogromnej satysfakcji, wielu różnorodnych emocji oraz wzruszenia czy nawet poruszenia. Dał możliwość towarzyszenia wielu odważnym ludziom, poznania ich trudnych historii i zobaczenia, jak człowiek może być jednocześnie silny i słaby.

Uświadomiłam sobie również, że pomaganie wcale nie jest łatwe. Wymaga ogromnej odpowiedzialności i konkretnych umiejętności. Są sytuacje, gdy sama empatia i zrozumienie to za mało by pomóc innym. Trzeba mieć wiedzę, informacje na temat dostępnej pomocy psychologicznej, prawnej itp. Zdawać sobie sprawę z jej różnorodności i dostępności. Dobrze mieć taką podstawową wiedzę na temat tych różnych form pomocy, w razie konieczności odesłać daną osobę do odpowiedniej osoby, specjalisty. Potrzebna jest też nasza samoświadomość, dbanie o własne zdrowie psychiczne, wypoczynek, by pomagać a nie szkodzić.

Poczucie bezpieczeństwa w trudnych momentach dawała mi możliwość grupowych intrawizji i superwizji na czacie z naszymi opiekunami, bowiem podczas całego trwania stażu w punkcie mieliśmy możliwość kontaktowania się ze sobą na zamkniętym forum oraz na czatach superwizyjnych. Naszą współpracę grupową oceniam na 6. Bardzo dużo wsparcia dawałyśmy sobie wzajemnie, pomagałyśmy w razie pytań, czy trudności w relacji z e-klientem. **Każdy mógł być pewny, że w razie problemów, obaw może liczyć na wsparcie i pomoc grupy czy opiekunów.**

Główną moją motywacją udziału w projekcie była chęć podzielenia się z innymi sobą, swoim czasem, wiedzą, empatią, doświadczeniem. Była też chęć podzielenia się z drugim człowiekiem tym, co kiedyś sama dostałam od innych, obcych ludzi. Chciałam dalej przekazać to, co kiedyś ktoś dał mnie, całkiem bezinteresownie — wsparcie w sytuacji kryzysowej.

4. Julia

Kiedy zobaczyłam na stronie Psychotekstu ogłoszenie o naborze do programu E-Pomoc, to błyskawicznie wysłałam zgłoszenie. Nie miałam w sobie początkowo zbyt wielu obaw, bo od kilku lat uczestniczyłam aktywnie w życiu internetowych grup wsparcia. Ta przestrzeń była mi bardzo bliska. Zdawałam sobie jednak sprawę, że specyfika pracy w Punkcie Pomocy Online będzie nieco inna, bo jednostronna (osoba udzielająca wsparcia i przyjmująca to wsparcie, a nie dwie osoby nawzajem sobie pomagające) i wiążąca się z większym poczuciem odpowiedzialności.

Wchodzę w to, bo chcę...

Kiedy myślę o swojej motywacji do wzięcia udziału w programie, to niewątpliwie była to dla mnie cenna okazja, by doświadczyć pracy polegającej na pomaganiu innym, którą chciałabym zajmować się w przyszłości. Chciałam więc rozwijać swoje umiejętności „pomagacza” i równocześnie obserwować rozwój ludzi, którzy do mnie piszą. Gdy decydowałam się na uczestnictwo w projekcie, jako że byłam na początku swojej drogi edukacyjnej, drzwi „tradycyjnych” instytucji zajmujących się interwencją kryzysową były dla mnie zamknięte. Natomiast Stowarzyszenie INTRO cechowała otwartość na wolontariuszy, którzy po prostu chcą nieść pomoc, a jeszcze nie posiadają formalnych kompetencji zawodowych w obszarze psychologii czy pedagogiki.

Istotną kwestią było również to, że mocno dotyka mnie, iż możliwość skorzystania z pomocy psychologicznej dla wielu grup społecznych jest znacznie ograniczona — czy to ze względów finansowych, czy ze względu na miejsce zamieszkania, czy też ograniczenia fizyczne bądź związane z wiekiem (np. grupa osób niepełnoletnich, która potrzebuje zgody rodziców na skorzystanie z pomocy, a bywa, że zdobycie takiej zgody jest niezwykle trudne, gdy głównym problemem tych młodych ludzi są właśnie dysfunkcyjne relacje z rodzicami). Natomiast Punkt Pomocy Online umożliwiał właśnie takim osobom skorzystanie ze wsparcia emocjonalnego. I jak się potem przekonałam, **niejednokrotnie dostawałam e-maile właśnie od osób, które w swoim otoczeniu miały ograniczone możliwości podjęcia terapii (np. finansowe), bo albo mieszkały w małych miejscowościach, albo za granicą, gdzie bariera językowa stała się dla nich trudnością w danym momencie nie do pokonania.**

Wiedza i doświadczenie pozwala działać

Ponieważ szkolenie obejmowało zarówno warsztaty, jak i kursy e-mailowe, było w ciekawy sposób zróżnicowane i komplementarne. Oba bloki tematyczne — dotyczące interwencji kryzysowej i specyfiki pomocy online — okazały się dla mnie przydatne

w późniejszej pracy w Punkcie. Szkolenie w świecie rzeczywistym przede wszystkim pomogło nam się wzajemnie poznać i poczuć, że stanowimy jedną grupę. Szczególnie utkwiło mi w pamięci kilka kwestii. Ważnym punktem wyjścia była dla mnie sama wiedza z zakresu interwencji kryzysowej, a zwłaszcza etapy udzielania pomocy i konkretnie zarysowane różnice między interwencją kryzysową a psychoterapią. Dobrą wprawką do pracy były tzw. case'y, które otrzymywałyśmy w kursach e-mailowych. Dało mi to wyobrażenie, jak mniej więcej będą wyglądały przychodzące do mnie e-maile. Zadania z kursu zaś, które polegały na odpisywaniu na te listy, pozwalały otrzymać cenną informację zwrotną, która z jednej strony dawała mi możliwość zobaczenia, co mogę zrobić inaczej, a z drugiej często uspokajała, że jestem w stanie sprostać temu wyzwaniu. Bardzo przydatna była wiedza i ćwiczenia dotyczące instytucji, do których można się zgłaszać z określonym problemem. Było to ważne, by móc potem w jak najodpowiedniejsze miejsce pokierować naszych klientów. Zwrócenie nam przez organizatorki uwagi na to, by nie koncentrować się tylko na problemach klienta, ale równocześnie aktywnie poszukiwać jego zasobów, w dużym stopniu wpłynęło na moją pracę. Pomagało mi to dostrzec w kliencie siłę, która pomoże mu rozwiązać problemy, z którymi się boryka i równocześnie ustrzec się przed poczuciem bezradności.

Nikt nie obiecywał, że będzie łatwo...

W czasie kursów e-mailowych zobaczyłam, ile czasu potrzeba na dogłębne przemyślenie problemu klienta i wyszukanie odpowiednich informacji. Kiedy rozpoczynałam pracę w Punkcie, czułam ogromne poczucie odpowiedzialności, ale równocześnie entuzjazm oraz pewność, że mogę liczyć na wsparcie i wskazówki grupy wolontariuszek i superwizerek. Początkowo obciążające dla mnie były sytuacje, gdy klienci nagle przerywali kontakt. Pojawiały mi się wtedy wątpliwości, czy nie napisałam czegoś nieodpowiedniego — czegoś, co mogłoby w jakiś sposób dotknąć klienta bądź być niezgodne z jego oczekiwaniami. Wszystkie wolontariuszki jednak doświadczały takich sytuacji i myślę, że pomogła nam świadomość, że przyczyny przerwania kontaktu mogą być bardzo różne i często niezależne od naszych działań. Trudny był też dla mnie kontakt z klientami, którzy nie odpowiadali na zadawane przeze mnie pytania. W kontakcie „face to face” klient musi jakoś zareagować na pytanie, choćby milczeniem bądź odpowiedzią obok tematu, natomiast kontakt e-mailowy daje pełną możliwość „przeoczenia” danego pytania. Czasami brakowało mi też tego, że nie mogę obserwować emocji klienta (zwłaszcza gdy miał trudność w pisaniu o nich), czasami zwykłego dotyku bądź pobycia wspólnie w milczeniu. Uczyłam się jednak wtedy dzielić tym z drugą osobą za pomocą słów.

Cudzymi oczami widzę świat inaczej

Możliwość korzystania z intrawizji na forum i superwizji na czacie dawała mi duże poczucie bezpieczeństwa. Zwłaszcza że z konsultacji na forum można było skorzystać w każdym momencie. Intrawizje i superwizje pozwalały nabrać dystansu, wyciszyć emocje i zobaczyć historię klienta w szerszej perspektywie. Dawało mi to poczucie, że cały czas się rozwijam — dostrzegam nowe obszary i coraz pewniej obieram stronę, w którą mogę i chcę podążać w kontakcie z drugim człowiekiem, a równocześnie widzę go w coraz pełniejszy sposób. Przestrzeń forum i czata dawała mi silne poczucie, że jesteśmy grupą, w której wszyscy dają sobie nawzajem oparcie.

Szukam człowieka, który mnie usłyszycy

Większość moich klientów to osoby, dla których największą bolączką było dotkliwe poczucie osamotnienia i w związku z tym poszukiwały one głównie kontaktu z osobą, która da im przestrzeń do wyrażenia siebie i będzie gotowa je wysłuchać. **Kontakt e-mailowy zapewniał naszym klientom dodatkowo duże poczucie bezpieczeństwa, gdyż wiele z nich odczuwało silny opór przed poszukiwaniem pomocy w świecie rzeczywistym. Tutaj mogły pozostać anonimowe, same decydować o tym, kiedy chcą napisać, a także zakończyć kontakt.** Często nie wiedziały także, gdzie mogą szukać pomocy i że istnieje możliwość uzyskania tej pomocy bezpłatnie.

5. Anna

Dlaczego Stowarzyszenie INTRO?

Z zawodu jestem pedagogiem. W momencie przystępowania do projektu „3xE czyli E-pomoc, E-wolontariat, E-teksty” byłam na czwartym roku studiów. Zdawałam sobie sprawę, że sama wiedza przekazywana na uczelni nie wystarczy mi do stania się świadomym i doświadczonym specjalistą. Praca z drugim człowiekiem i pomaganie mu w trudnych sytuacjach były zawsze moim celem zawodowym. Wszystkie podejmowane przeze mnie działania szły w kierunku poszerzania wiadomości z zakresu zachowań człowieka, jego reakcji w kryzysowych sytuacjach i fachowej pomocy w ich przezwyciężaniu. Długo szukałam takiego stowarzyszenia, które umożliwiłaby mi realizację mojej pasji, dało możliwość nauki, dalszej współpracy oraz pomagało w realizacji różnych pomysłów. Stowarzyszenie INTRO spełniało wszystkie te wymagania — było organizacją pozarządową skupiającą wokół siebie ludzi mających pomysł na życie i chcących wspierać innych swoją wiedzą i doświadczeniem. Przeprowadzało ciekawe projekty do realizacji których włączało

także wolontariuszy. Dużym plusem w ich działalności było umożliwienie uczestnikom współpracy online, gdyż wszelkie podejmowane działania omawiało się na bieżąco na zamkniętych forach internetowych, dzięki czemu osoby pracujące lub uczące się mogły czynnie uczestniczyć w wolontariacie.

Program E- pomoc był pierwszym projektem na tak dużą skalę, w którym wzięłam udział. Nie ukrywam, że bałam się wirtualnych spotkań z osobami, których problemy mogłyby okazać się dla mnie zbyt trudne i przytłaczające. Obawiałam się również codziennego obciążenia czasowego spowodowanego odpisywaniem na wysłane do punktu pomocy e-maile oraz braku kontaktu „face to face” z klientem. Kontakt pomocowy w wirtualnej przestrzeni był dla mnie czymś nowym, nieznanym. Wspierający musi nauczyć się odczytywać emocje z tekstu, obrazków, interpunkcji. Konstruować swoje wypowiedzi w taki sposób by były jasne, zrozumiałe a przede wszystkim wspierające i motywujące do dalszego działania. Posiadanie takich umiejętności w dzisiejszym świecie, który w dużej części opiera się na spotkaniach w rzeczywistości online jest bardzo cenne. Ludzie co raz częściej kontaktują się poprzez różnego typu komunikatory. **Dzięki udziałowi w e-wolontariacie przełamałam swój lęk przed tego rodzaju komunikacją. Uświadomiłam sobie, że pomoc człowiekowi poprzez elektroniczny kontakt może być tak samo owocna jak spotkanie z nim w cztery oczy.**

Po co szkolenia?

Wszystkie obawy, które towarzyszyły mi przed rozpoczęciem wolontariatu zniknęły w dużej części po szkoleniach zorganizowanych przez Stowarzyszenie INTRO. Dzisiaj mogę z całym przekonaniem stwierdzić, że dzięki tak dobremu przygotowaniu łatwiej było mi reagować na wiele problemów z którymi zetknęłam się podczas udzielania pomocy. Bardzo dobrze przygotowały mnie one na trudne sytuacje, które również miały miejsce podczas korespondencji z niektórymi osobami. Szczególnie cenne były dla mnie wiadomości z zasad planowania wsparcia kryzysowego. Wiedza z tego zakresu na takim stażu jest konieczna, nie każdy natomiast posiada ją w wystarczającym zakresie. Dobre przygotowanie z obszaru planowania interwencji kryzysowej jest niezbędne chociażby po to, by samemu czuć się kompetentnym i czuć się bezpiecznie podczas udzielania pomocy. Wiedza ze szkoleń zmniejszyła mój strach przed trudnymi zdarzeniami, dodała pewności w działaniu i na pewno zwiększyła efektywność pomocy.

W trakcie realizacji programu wszyscy wolontariusze pozostawali ze sobą w stałym kontakcie — na zamkniętym forum, które umożliwiało nam wymianę

doświadczeń i pomysłów. Nieocenionym oparciem były również pomysłodawczynie i organizatorki tego projektu — Małgorzata Osipczuk i Paulina Chocholska, które cały czas towarzyszyły nam na forum, organizowały wirtualne spotkania czatowe, na których omawiane były pojawiające się trudności, a przede wszystkim cały czas służyły radą, doświadczeniem oraz wspierały nas na każdym etapie stażu. Przez ten okres ani razu nie czułam się pozostawiona sama sobie z zaistniałym problemem. Było to dla mnie ważne, ponieważ w pracy polegającej na pomaganiu innym niezbędne jest wsparcie innych osób.

6. Joanna

Kiedy usłyszałam o Punkcie Pomocy Online (PPO), organizowanym przez Stowarzyszenie INTRO i portal Psychotekst, poczułam, że bardzo chcę w tym przedsięwzięciu uczestniczyć. Byłam wówczas na ostatnim roku studiów psychologicznych i szukałam stażu, bądź praktyk, które umożliwiłyby mi zdobycie większego doświadczenia w zawodzie. Dotychczas miałam doświadczenia praktyk jedynie „w realu” i zainteresowała mnie forma i charakterystyka pracy „online”. Chciałam spróbować czegoś nowego, nieco innego. Ciekawiło mnie jak to będzie, kiedy dostanę od kogoś e-maila, o czym będą klienci pisać, ale towarzyszył mi też niepokój i niepewność, czy będę w stanie sobie poradzić i pomóc klientom, czy dobrze sformułuję odpowiedzi, czy kogoś nie urażę, nie wyrządę niechcący krzywdy. W końcu, byłam świadoma tego, że mimo kontaktu wirtualnego, mam do czynienia z żywym, przeżywającym i tak samo jak ja, czującym człowiekiem.

Z niecierpliwością czekałam na szkolenia i kursy, które trzeba było zaliczyć przed rozpoczęciem pracy w PPO, ale i na pierwszego e-maila. Duża ilość przygotowań technicznych (ulotki, regulamin, promocja itp.) powodowały, iż moje podekscytowanie systematycznie rosło i pojawiała się coraz większa ciekawość „jak to będzie”. Pamiętam też, iż odrabianiu zadań domowych do każdej z lekcji kursu przygotowawczego towarzyszyła myśl: „niby zwykłe odpisywanie na e-maila, a to wcale nie jest takie proste!”. Lekcje kursu e-mailowego wiele mnie nauczyły, np. szukania informacji, wybierania merytorycznie rzetelnie napisanych stron internetowych, odpowiednich sposobów postępowania w konkretnych, trudnych sytuacjach, jak również umiejętności formułowania różnych komunikatów do klienta. Dla mnie to cenne umiejętności, które wykorzystuję do dziś.

Z punktu widzenia moich umiejętności i wiedzy, niektóre e-maile były dla mnie trudniejsze, niektóre łatwiejsze jako dla „pomagacza”. Nie we wszystkim czułam się kompetentna. Zbawienne w tych sytuacjach były dla mnie intrawizje w koleżeńskej grupie wolontariuszy, bądź superwizje na czacie z naszymi opiekunami-superwizorami: Pauliną Chocholską i Małgorzatą Osipczuk. Zawsze mogłam liczyć na wielostronne spojrzenie na to, co się dzieje w moim kontakcie z klientem, zobaczyć inne perspektywy i różne obszary jakie można poruszyć by mu pomóc, a także podzielić się swoimi emocjami i przeżyciami, uzyskując wsparcie. Spotkania te umożliwiły mi także intensywne poszerzanie swojej samoświadomości, za co jestem wdzięczna całemu zespołowi, bo dzięki temu łatwiej mi się obecnie pracuje. Pewne powtarzające się często pytania, na które zwracali uwagę nasi opiekunowie po prostu „weszły mi w krew” i stały się częścią mojej pracy. Nieocenione jest dla mnie wsparcie intra- i superwizyjne i dzięki doświadczaniu jego zalet, obecnie chętnie korzystam z superwizji w szkole terapeutycznej, w której się kształcę.

Podczas pracy w Punkcie Pomocy miałam świetną okazję do obserwacji, doświadczania i poznawania zalet i ograniczeń kontaktu wirtualnego. Punkt Pomocy nauczył mnie pokory dla mojej „psychologicznej, terapeutycznej misji”. Co przez to rozumiem? Przede wszystkim nauczyłam się akceptować decyzje życiowe i wybory klientów mimo, iż nieraz miałam ochotę napisać, że według mnie powinni inaczej postąpić, że podejmując inną decyzję mogłoby być im łatwiej. Zmobilizowało mnie to do refleksji, iż każdy jest panem swojego życia i nikt nie ma prawa komuś życia układać, a ja nie mam wszechogarniającej wiedzy, co jest dla kogoś najlepsze. Była to dla mnie cenna refleksja do mojej pracy terapeutycznej poza PPO.

Inną kwestią, uczącą mnie pokory były potrzeby klientów. Jestem wdzięczna każdemu z nich za pisanie swoich oczekiwań. Zauważyłam, że wiele osób nie chciało ode mnie pomocy w szukaniu psychologów, ośrodków terapii (choć byli tacy), lecz potrzebowali zwyczajnego (i aż!) wysłuchania, poczucia, że po drugiej stronie jest ktoś, kto przeczyta e-maila, odpisze, zainteresuje się. Być może wiele osób nie było gotowych na terapię „w realu” a pisząc do PPO zrobili swój pierwszy krok w tym kierunku. Dzięki temu zobaczyłam, że nie zawsze muszę „śpieszyć na ratunek” i intensywnie, psychicznie „leczyć”. Niekiedy wystarcza kontakt z drugim człowiekiem i wyciągnięcie w jego stronę pomocnej dłoni.

7. Katarzyna

Jakie były moje motywacje, aby wziąć udział w szkoleniu? Nie było we mnie pobudek czysto zawodowych. Pracowałam w całkowicie innej branży. Byłam jednak na takim etapie życia, gdzie czułam wdzięczność wobec tych, którzy kiedyś udzielili mi wsparcia i chciałam podzielić się tym otrzymanym dobrem z osobami będącymi w kryzysie. Kolejnym motywatorem był fakt, że lubiłam poznawać nowych ludzi. Zwłaszcza ludzi, którzy podążają w stronę człowieczeństwa. Myślę, że na tamten moment życia poszukiwałam osób podobnie do mnie myślących i odczuwających.

Przed szkoleniem było we mnie dużo pozytywnej energii, entuzjazmu. Jednak w pewnym momencie pojawiły się też obawy. Zastanawiałam się, czy będę potrafiła pomóc osobie będącej w kryzysie? Obawy te wynikały z braku specjalistycznej wiedzy. Przeszłam swoją terapię, ale nie miałam kwalifikacji z zakresu psychologii czy też pedagogiki.

Samo szkolenie dało mi ukojenie i przyniosło spokój. Według mnie była tam spora dawka zarówno wiedzy teoretycznej jak i praktycznej. **Oprócz tego, organizatorzy – wyspecjalizowana kadra psychologów, terapeutów — wspierali całą naszą grupę wolontariuszy. Nie zostawili nas samym sobie. Wręcz przeciwnie, zapewniali nas o swojej pomocy, o kursach e-mailowych przygotowujących nas do stażu w PPO, o superwizjach. Znaczące było dla mnie to, że nie były to obietnice bez pokrycia. Te wszystkie zapewnienia zostały zrealizowane. To, też dało mi poczucie bezpieczeństwa w tym co miałam robić.**

Poczucie spokoju pojawiło się również wówczas gdy widziałam jak z świetną grupą wolontariuszy współpracuję. To oni na każdym kroku pokazywali, że można liczyć na ich wsparcie. To oni dzielili się swoją wiedzą czy też doświadczeniem w trakcie intrawizji czy też superwizji. Działając z nimi miałam poczucie, że spotkałam w swoim życiu osoby pełne uroku człowieczeństwa, które są otwarte na ludzką niedolę. Wiele z tych znajomości stała mi się bliska. Cieszy mnie to, że koniec PPO nie był końcem naszej współpracy, naszej znajomości. Wiele z tych znajomości dalej się rozwija.

Kontakt z klientem w PPO dał mi wiarę w to, że osoba będąca w kryzysie dzięki wsparciu drugiego człowieka jest w stanie się podnieść i zawalczyć o swoje życie. Czasem wystarczyło wysłuchanie, czasem przypomnienie o cennych zasobach klienta, a czasem zwykła ludzka obecność. W moim odczuciu, ta obecność nie raz potrafiła zdziałać cuda o czym przekonywałam się w korespondencji z klientem.

Jakie są opinie naszych klientów?

Kończąc nasz kontakt z klientem, podawałyśmy mu link do tzw. ankiety ewaluacyjnej z prośbą o jej wypełnienie. Dzięki temu dostałyśmy parę cennych komentarzy zwrotnych. Oto wybrane z nich:

„Chcę podziękować za pomoc i za to że taka możliwość istnieje. To bardzo ważne, kiedy człowiekowi wydaje się że nie ma koło niego nikogo i znajduje nagle kogoś, kto chce go chociażby wysłuchać”.

„Wiem, że nie poszłabym do psychologa, dlatego postanowiłam poszukać go w Internecie, bo nie na prawdę nie miałabym mieć odwagi spotkać się twarzą w twarz z taką osobą! Jestem bardzo zadowolona z pomocy, którą otrzymałam! Przede wszystkim według mnie była to w pełni fachowa pomoc, ważne też było, że za darmo, bo widziałam fajne strony w Internecie, ale wszystkie za opłatą! Jestem na prawdę wdzięczna i życzę sukcesów tym którzy postanowili pomagać 😊Szkoda, że czas już się skończył 😞Powodzenia i jeszcze raz dziękuję!”

„Punkt Pomocy Online pomógł mi poukładać myśli i określić moje uczucia. Wiem, że na pewne rzeczy nie ma się wpływu, ale nie można się poddawać, mimo trudności, bo życie to walka i nie jest ustane różami”.

„Dziękuję że organizujecie takie akcje. Nie wszyscy mają odwagę iść do psychologa i rozmawiać o swoich problemach, pomoc on line jest zdecydowanie łatwiejsza. Pozdrawiam”.

„Uważam, że pomysł stworzenia takiej formy kontaktu z wolontariuszem jest bardzo trafiony. Pozwala na szczere wypowiedzi, określenie swoich uczuć, emocji i problemów, nie stwarza żadnych zahamowań w kontakcie z \"drugą stroną”.

„Dziękuję za wsparcie psychologiczne, szkoda, że tak krótko mogłem na nie liczyć...”

„Brawo! Świetny pomysł. Nie każdego stać aby mógł pójść do psychologa i zapłacić za wizytę. A WY im to umożliwiacie”.

Jak wskazują te wypowiedzi, a także liczba osób (181), które wysłały zgłoszenie do Punktu Pomocy Online, zapotrzebowanie na tego typu pomoc jest naprawdę znaczące. Wielu klientów żałowało, że to inicjatywa ograniczona czasowo. Duże znaczenie dla osób korzystających z pomocy miało poczucie bezpieczeństwa, jakie daje wirtualna przestrzeń. Dla niektórych istotne było, że mogą otrzymać tę pomoc bezpłatnie. Najbardziej przydatne

w otrzymywanej pomocy okazało się poczucie bycia wysłuchanym, uporządkowanie swoich myśli i przyjrzenie się swoim emocjom.