

# Acta Psychologica Tyrnaviensia

# 21

25. výročie Katedry psychológie FF TU  
na obnovenej Trnavskej univerzite (1992-2017)

TRNAVA 2017

ACTA PSYCHOLOGICA TYRNAVIENSIA 21

EDITOR

Doc. PhDr. Marián Špajdel, PhD.

VYDAVATEĽ A TLAČ

Spolok Slovákov v Poľsku  
v spolupráci s Filozofickou fakultou  
Trnavskej univerzity v Trnave

Towarzystwo Słowaków w Polsce  
ul. św. Filipa 7, 31-150 Kraków  
zg@tsp.org.pl, www.tsp.org.pl

Filozofická fakulta Trnavskej univerzity v Trnave  
Hornopotočná 23, 918 43 Trnava  
+421 33 5939303  
katpsych@truni.sk, fff.truni.sk

© Towarzystwo Słowaków w Polsce, 2017

© Filozofická fakulta Trnavskej univerzity v Trnave, 2017

ISBN 978-83-8111-026-6

# Špecifiká poradenského vzťahu s adolescentami v dištančnom poradenstve

VERONIKA KOHÚTOVÁ

Katedra psychológie, Filozofická fakulta, Trnavská univerzita v Trnave

**Anotácia** · Príspevok sa zaoberá online dištančným poradenstvom prostredníctvom chatu. Online poradenstvo je najmä vďaka svojej ľahkej dostupnosti a anonymite vyhľadávanou formou podpory zväčša medzi mladými ľuďmi. Špecificky sa v príspevku zameriavame na poradenský vzťah, ktorý sa považuje za jeden z najvýznamnejších faktorov úspešnosti a efektu poradenstva. I keď sa o možnosti vytvorenia poradenského vzťahu viedli polemiky, výsledky výskumov naznačujú, že poradenský vzťah je možné vytvoriť aj v online priestore. Špecifiká online prostredia sa však odrážajú aj pri vytáraní poradenského vzťahu v dištančnom poradenstve. Bližšie sa preto zameriavame na aspekt chýbajúcej neverbality, prínos anonymity, disinhibičného efektu, dôvery a komunikačného štýlu, ktoré spoločne vytvárajú priestor, v ktorom je možné vytvoriť poradenský vzťah medzi klientom a poradcom.

**Kľúčové slová** · dištančné poradenstvo, poradenský vzťah, adolescencia

## 1 Poradenstvo a online priestor

Príchod a rozšírenie nových technológií – počítačov a internetu, medzi bežnú populáciu ľudí otvorilo priestor, vďaka ktorému je odborné poradenstvo umožnené takmer každému napriek vzdialenosti či nedostupnosti. Internet má potenciál byť prostriedkom, vďaka ktorému je odborná pomoc dostupná aj pre tých, ktorí k tradičnému poradenstvu nemajú prístup či odvahu (King et al., 2006).

Nové technológie sú blízke najmä mladým ľuďom, ktorí s počítačom, smartfónom a internetom vyrastali. Obdobie adolescencie sa vyznačuje zvýšeným rizikom rozvoja duševných ťažkostí (Rickwood, Deane, Wilson, 2006), avšak objektívne ako aj subjektívne bariéry ich odrádzajú od vyhľadania odbornej pomoci. Práve internet dáva adolescentom priestor, v ktorom môžu bariéry prekonať. Online priestor vnímajú ako príjemné prostredie, v ktorom

hrá dôležitú úlohu pocit emocionálneho bezpečia a súkromia (King, et al., 2006), čím vytvára vhodné podmienky pre hľadanie podpory (Hanley, 2009) a poradenstva (King et al., 2006). Internet sa v súčasnosti stáva akousi alternatívou k hľadaniu opory a odbornej pomoci tvárou v tvár (Hanley, 2012) a môže predstavovať prvý krok k vyhľadaniu odborného poradenstva osobne.

Dištančné poradenstvo prostredníctvom chatu predstavuje poskytovanie poradenskej intervencie v online priestore, kde komunikácia medzi odborne vyškoleným profesionálom – poradcom a klientom prebieha prostredníctvom využitia komunikačných technológií (Richards, Viganó, 2012). Chatová forma poradenstva, ktorá prebieha simultánne v rovnakom čase je najbližšia k tradičnému poradenstvu tvárou v tvár, kedy spolu klient a poradca komunikujú v rovnakom čase. Dištančné poradenstvo sa ukazuje byť efektívne najmä pre adolescentov, ktorí prežívajú životné stresory a potrebujú redukovať psychický distress (Cooper, 2004) ako aj pre ľudí s depresiou, úzkosťami (Barak, 2007; Fenichel et al., 2002) či sociálnymi a inými emocionálnymi ťažkosťami (Dowling, Rickwood, 2014).

## **2 Poradenský vzťah v dištančnom poradenstve**

Poradenský vzťah je považovaný za všeobecne účinný faktor v transteoretickom rámci psychologických a psychoterapeutických smerov (Horvath, Luborsky, 1993), ktorý predikuje až 30% variácie výsledkov poradenských stretnutí (Lambert, Ogles, 2004). Podobne ako v tradičnom poradenstve, aj v dištančnom poradenstve je pre efekt a úspešnosť poradenstva dôležité vytvorenie poradenského vzťahu medzi poradcom a klientom (Cooper, 2008).

Poradenský vzťah navyše súvisí so spokojnosťou klienta s poradenstvom, hoci bol zistený menší efekt než v tradičnom poradenstve tvárou v tvár (Leibert, et al., 2006). Podľa zistení Leiberta et al., 2006) úroveň poradenského vzťahu predikovala 52% variácie spokojnosti klientov s poradenstvom, pričom Buffini a Gordon (2015) zistili podobné výsledky, kde poradenský vzťah predikoval 55% variácie spokojnosti klientov. Poradenský vzťah sa ukazuje byť významným faktorom, ktorý je dôležitý nie len pre efekt poradenského stretnutia, ale tiež pre spokojnosť klienta, ktorá môže podnietiť jeho budúci záujem o vyhľadanie odbornej pomoci v prípade prežívania ťažkostí.

Význam vytvorenia poradenského vzťahu môžeme vidieť aj v dištančnom poradenstve. Vzhľadom na špecifiká online poradenstva, kde písaná forma komunikácie predlžuje potrebný čas poradenského stretnutia, je možno práve dôležitosť poradenského vzťahu dôvodom, že mu je venovaný najväčší priestor poradenského stretnutia. Zameranie dištančného

poradenstva na vytváranie poradenského vzťahu potvrdzujú Williams et al., (2009), ktorí zistili, že zameranie sa na vytvorenie vzťahu bolo využívané častejšie ako zameranie sa na úlohy a ciele, čo malo zároveň aj väčší efekt v online poradenskom stretnutí. Dawling a Rickwood (2014) navyše pridávajú, že hľadanie cieľov a vyjasňovanie problému bolo v online dištančnom poradenstve opomínané.

Vytvorenie poradenského vzťahu závisí od mnohých faktorov, ktoré stoja na strane klienta, ako napríklad jeho motivovanosť a predchádzajúca skúsenosť, na strane poradcu, jeho zručnosti, skúsenosti a schopnosť podporiť vytvorenie silnej emocionálnej väzby (Cook, Doyle, 2002), ako aj na strane samotného procesu, ktorý sa odohráva počas poradenského stretnutia.

Počas prvotných zameraní sa na dištančné poradenstvo a vytváranie poradenského vzťahu viacerí odborníci predpokladali, že na vytvorenie poradenského vzťahu s klientom v dištančnom poradenstve je potrebné aplikovať podobné princípy ako v tradičnom poradenstve tvárou v tvár (Dunn, 2012). Tieto princípy však nezohľadňujú špecifiká online prostredia, ako napríklad fyzická vzdialenosť medzi klientom a poradcom, chýbajúca neverbalita, absencia hlasu a podobne. Následne preto nastali pochybnosti o tom, či je vôbec možné poradenský vzťah v online priestore vytvoriť, a či stačí aplikovať princípy dané tradičným poradenstvom. Možnosť vytvorenia poradenského vzťahu v dištančnom poradenstve bola následne viacerými štúdiami potvrdená (napr. Cook, Doyle, 2002; Hanley, 2012),

Napriek faktorom, ktoré vytvorenie poradenského vzťahu podporujú tak v tradičnom poradenstve, ako aj poradenstve cez internet, existujú faktory, ktoré využívajú charakteristické črty online prostredia, vďaka ktorým je možné vytvoriť poradenský vzťah aj dištančnou formou. Jednotlivé faktory spolu navzájom súvisia a tvoria istý celok, prostredníctvom ktorého spoločne umožňujú vytvorenie poradenského vzťahu v dištančnom poradenstve.

### **3 Faktory podporujúce vytvorenie poradenského vzťahu**

Pre vytvorenie poradenského vzťahu je dôležité zdieľať s klientom rovnaký priestor a schopnosť vzájomne komunikovať tu a teraz (Knaevelsrud, Maercher, 2006). Pri dištančnom poradenstve cez chat poradca s klientom síce komunikujú synchrónne s posunom len pár sekúnd, no poradca a klient zdieľajú každý svoj vlastný priestor ďaleko od seba. Túto vzdialenosť môže zaplniť tzv. *telepresence*, t.j. ilúzia vyskytujúca sa v online priestore, ktorá vytvára dojem, že rozhovor medzi dvomi ľuďmi nie je ničím mediovaný a komunikujú bezprostredne navzájom (Rochlen, Zach, Speyer, 2004). Tento

faktor je podľa Hanleyho a Reynoldsa (2009) centrálnym faktorom pri vytváraní vzťahu v dištančnom poradenstve.

Napriek potrebe zdieľania spoločného priestoru môže byť prínosná práve *vzdialenosť medzi klientom a poradcom*. Tá prináša možnosť väčšej kontroly nad poradenským procesom, vďaka ktorej má klient väčšiu možnosť kontrolovať dĺžku stretnutia. Navyše, v prípade nepríjemných pocitov či nevyhovujúceho poradcu má možnosť chatový rozhovor vypnúť s pocitom, že poradca nevie s kým komunikoval. Hoci sa môže na prvý pohľad zdať, že ponechávanie si zadných vrátok zabraňuje vytvoreniu pevného poradenského vzťahu s poradcom, zároveň spôsobuje, že klient sa stáva menej ostražitým a ochotnejším s poradcom komunikovať, vďaka čomu môžu spoločne vytvoriť poradenský vzťah.

Ďalším dôležitým faktorom pre vytvorenie poradenského vzťahu je *dôvera*, ktorú môžeme považovať aj za jeden z hlavných pilierov, či už v tradičnom alebo dištančnom poradenstve (Marshall, Serran, 2004). Jej význam spočíva najmä v tom, že len vtedy, keď klient dôveruje poradcovi, je ochotný otvorene hovoriť o svojom prežívaní, ťažkostiach, ako aj spoločne pracovať na zlepšení svojej situácie. Naopak, ak poradcovi neverí, môže sa u klienta prejavovať tendencia overovať reakcie, uhýbať sa odpovediam či zamlčovať citlivé, ale dôležité informácie.

Do procesu vytvárania dôvery v bežnom poradenstve vstupujú neverbálne podnety, ako sú mimika, tón hlasu a gestá, ktoré však, ako sme už viackrát spomínali, v dištančnom poradenstve chýbajú, a vyjadrovanie myšlienok, informácií a či emócií sa uskutočňuje len prostredníctvom písaného prejavu (Fletcher-Tomenius, Vossler, 2009).

Neverbalita, potrebná pre dôveru medzi klientom a poradcom je v online priestore nahradená *anonymitou* dištančného poradenstva, pričom zistenia Fletcher – Tomeniusa a Vosslera (2009) naznačujú, že pre klienta je v počiatočných fázach poradenstva dokonca jednoduchšie dôverovať v dištančnom poradenstve než v tradičnom poradenstve tvárou v tvár. Klient má v online prostredí menšiu potrebu overovať si s kým komunikujú či testovať reakcie poradcu z dôvodu pocitu väčšieho bezpečia. Toto prežívanie môže rovnako súvisieť s *online disihibičným efektom*, ktorý podporuje klienta v strate zábran a v pocite menšej zodpovednosti. Klient, aj keď hovorí o sebe, má pocit bezpečia vďaka tomu, že nezverejní svoje meno alebo osobné údaje.

Vďaka počiatočnému rýchlemu vytvoreniu dôvery medzi klientom a poradcom a anonymnému prostrediu je pre klienta jednoduchšie otvoriť sa, a už v počiatočných fázach hovoriť o dôverných a osobných informáciách (Bambling et al., 2008; Barak, 2007). Dištančné poradenstvo tak

vytvára priestor, v ktorom klienti hovoria o témach, ktoré sa obávajú priniesť do úvodných fáz poradenstva tvárou v tvár. Obávanými témami sú napríklad poruchy príjmu potravy, sebapoškodzovanie, samovražedné myšlienky, či témy spájajúce sa so stigmou (Fletcher- Tomenius, Vossler, 2009). Medzi citlivými témami sa často objavujú traumy, o ktorých klienti dokázali prvýkrát prehovoriť práve prostredníctvom internetu (Vossler, Hanley, 2008), k čomu pravdepodobne prispel pocit väčšej anonymity, istoty a emocionálneho bezpečia.

K otvorenosti klienta napomáhajú tiež menšie zábrany, umožnené *absenciou vizuálnej a zvukovej spätnej väzby* poradcu (Cook, Doyle, 2002; King et al., 2006). Klient, získava reakciu poradcu na svoje myšlienky a prežívanie nie počas rozprávania, ale až po odoslaní svojej odpovede. Prirodzené reakcie poradcu vďaka tomu nie sú pre klienta rušivé a blokujúce.

Oblasťou, ktorou môže samotný poradca prispieť k vytvoreniu poradenského vzťahu v dištančnom poradenstve je *spôsob komunikácie*. Pre klienta je potrebné vnímať vzájomné pochopenie, ktoré vzhľadom na chýbanie neverbálnych prostriedkov musí byť vyjadrené najmä slovami a spôsobom, akými sú v poradenskom chat-e napísané. Klientovmu pocitu, že bol poradcom pochopený, napomáha najmä *jazyk blízky klientovi*, ako aj výber jazykových prostriedkov, ktoré sú blízke pre konkrétneho klienta. Upriamenie sa na spôsob, akým klient komunikuje, môže umocniť pochopenie, prijatie a podporiť vytvorenie poradenského vzťahu.

Samotné slová, ktoré prostredníctvom chatu píšeme, nevyjadrujú všetko to, čo je bežné v osobnej komunikácii. Spolahnutie sa výlučne na písaný text môže priniesť bežné nedorozumenia, kedy pri rovnakých slovách vnímate inú emóciu, iný podtón či iný význam. Vnímanie emócií a neverbálnych náznakov je v dištančnom poradenstve rovnako potrebné, pričom bez nich je omnoho ťažšie doceliť vzájomné pochopenie a dôveru (Fletcher-Tomenius, Vossler, 2009). Naladenie a prežívané emócie je možné do písaného rozhovoru pridať prostredníctvom *emotikonov* či *popisu emócií v zátvorkách* (ibid.). Možnosťou, ako sa vyhnúť nedorozumeniam je parafrázovanie myšlienok, ktoré klient napíše. Prostredníctvom využitia iných slov si vieme overiť, či slová klienta chápeme správne, čo na jednej strane umožňuje vzájomné overenie porozumenia a na druhej strane poukazuje na záujem poradcu o klienta a jeho ťažkosti, ktoré opisuje, čím môže opäť podporiť vytvorenie poradenského vzťahu.

## Záver

Dištančné poradenstvo prostredníctvom chatu má relatívne krátku tradíciu a na Slovensku sa rozmáha len v posledných rokoch. Vďaka ľahkej dostupnosti sa však stáva prostriedkom, na ktorý sa obracajú mnohí mladí ľudia a sami sebe tak dávajú šancu na vyriešenie svojich ťažkostí. Dištančné poradenstvo sa neustále vyvíja a mnohé jeho špecifiká sú stále nedostatočne prebádané. Pritom, i keď stále sa jedná o poradenstvo, sa vo viacerých aspektoch líši od tradičného poradenstva tvárou v tvár. Vnímame preto ako potrebné, nielen náležité skúmanie a zaoberanie sa dištančným poradenstvom, ale tiež potrebu prípravy poradcov poskytujúcich online dištančné poradenstvo v súlade s poznatkami o dištančnom poradenstve, aby tak boli schopní účinne a efektívne využívať prvky online priestoru pre dobro klientov.

## L I T E R A T Ú R A

- BAMBLING, M., KING, R., REID, W., WAGNER, K. (2008) Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy*. 8(2), 110-116.
- BARAK, A. (2007) Phantom emotions: Psychological determinants of emotional experiences of the internet. In: A. Joinson, K.Y.A. McKenna, T. Postmes, U.D. Reips (Eds.) *Oxford handbook of internet psychology* (303-329). Oxford: Oxford University press.
- BUFFINI, K. B., GORDON, M. (2015) One-to-one support intervention using online synchronous instant messaging: Evaluating working alliance and client satisfaction. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43(1), 105-116.
- COOK, J. E., DOYLE, C. (2002) Working Alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyberpsychology and behaviour*. 5(2), 95-105.
- COOPER, M. (2004) Counselling in school projects: Evaluation Report. Dostupné online <<http://strathprints.strath.ac.uk/26794/1/strathprints026794.pdf>> získané 25.1.2017.
- DOWLING, M., RICKWOOD, D. (2014) Investigating individual online synchronous chat counselling process and treatment outcomes for young people. *Advances in Mental Health*. 12(3), 216-224.
- DUNN, K. (2012). A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research*. 12(4), 316-326.
- FENICHEL, M., SULER, J., BARAK, A., ZELVIN, E., JONES, G., MUNRO, K., MEUNIER, V., WALKER-SCHMUCKER, W. (2002) Myths and Realities of Online Clinical Work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481-497.
- FLETCHER-TOMENIUS, L. J., VOSSLER, A. (2009) Trust in online therapeutic relationship: The therapist's experience. *Counselling and Psychology Review*, 24(2), 24-35.
- HANLEY, T. (2009) The working alliance in online therapy with young people: Preliminary findings. *British Journal of Guidance and Counselling*. 37(3), 257-269.



- HANLEY, T., REYNOLDS, D. (2009) Counselling psychology and the Internet: A review of qualitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy. *Counselling psychology research*, 24(2), 4-13.
- HANLEY, T. (2012) Understanding the online therapeutic alliance through the eyes of adolescent service users. *Counselling and Psychotherapy Research*, 12(1), 35-43.
- HORVATH, A. O., LUBORSKY, L. (1993) The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *Journal of consulting and clinical Psychology*, 61(4), 561-73.
- KING, R., BAMBLING, M., LLOYD, C., GOMURRA, R., SMITH, S., REID, W., WEGNER, K. (2006) Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 103-108.
- KNAEVELSRUD, C., MAERCKER, A. (2007) Does the quality of working alliance predict treatment outcome in online psychotherapy for traumatized patients? *Journal of medical internet research*, 8(2), e31.
- LAMBERT, M. J., OGLES, B. M. (2004) The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In: M.J. Lambert (Ed.) *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behaviour change* (139-193) New York: Wiley.
- LEIBERT, T., ARCHER, J. JR., MUNSON, J., YORK, G. (2006) An exploratory study of client perceptions on internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counselling*. Vol.28, no.1, pp. 69-83.
- MASHALL, W.L., SERRAN, G. (2004) The role of the therapist in offender treatment. *Psychology of crime and law*, 10(3), 309-320.
- RICHARDS, D., VIGANÓ, N. (2012) Online counseling. In: Y. Zheng (Ed.) *Encyclopedia of cyberbehaviour*, vol. 1, (699-713), New York: IGI Global.
- RICKWOOD, D., DEANE, F.P., WILSON, C.J. (2007) When and how do young people seek professional help for mental health problems. *The medical journal of Australia*, 187(7), 35-39.
- ROCHLEN, A. B., ZACK, J. S., & SPEYER, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269-283.
- VOSSLER, A., HANLEY, T. (2009) Online counselling: Meeting the needs of young people in late-modern societies. In: J. Leaman, M. Woersching (Eds.) *Youth in Contemporary Europe*. London: Routledge.
- WILLIAMS, R., BAMBLING, M., KING, R., ABBOTT, Q. (2009) In-session processes in online counselling with young people: An exploratory approach. *Counselling and psychotherapy Research*, 9(2), 93-100.