



Ewa Lubina

Wyższa Szkoła Gospodarki Euroregionalnej
im. Alcide de Gasperi w Józefowie

ewalubina@wp.pl

ORCID: orcid.org/0000-0002-9967-0017

DOI: doi.org/10.13166/ped/LMXN8492

MIEJSCE PORADNICTWA ONLINE W SYSTEMIE DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH

THE PLACE OF ONLINE COUNSELING IN THE SYSTEM OF SUPPORTING ACTIVITIES

ABSTRACT

Counseling in various areas of social life occupies an important position. Provides social support to people in need of support. The needs in this area have grown significantly in recent years. The aim of the article is to analyze the perception of social online counseling. For this purpose, 98 people were examined. Their statements became the basis for the formulation of interesting conclusions. The usefulness and effectiveness of psychological and pedagogical help varies in different age groups.

STRESZCZENIE

Poradnictwo w różnych dziedzinach życia społecznego zajmuje ważną pozycję. Zapewnia wsparcie społeczne w warunkach takiego wsparcia wymagających. Ostatnimi laty potrzeby w tym obszarze wzrosły lawinowo. Celem artykułu jest analiza postrzegania społecznego poradnictwa online. W tym celu przebadano 98 osób, których wypowiedzi stały się podstawą do sformułowania interesujących wniosków. Przydatność i efektywność pomocy psychologiczno-pedagogicznej jest zróżnicowana w różnych grupach wiekowych.

KEYWORDS: *online counseling, psychological and pedagogical help, social needs, effectiveness of online counseling*

SŁOWA KLUCZOWE: *poradnictwo online, pomoc psychologiczno-pedagogiczna, potrzeby społeczne, efektywność poradnictwa*

WPROWADZENIE

Konieczność radzenia sobie z trudną rzeczywistością kryzysu pandemicznego, kryzysu zagrożenia politycznego a także kilku kryzysów pochodnych (ekonomicznych, organizacyjnych, etycznych) kieruje osoby potrzebujące wsparcia w stronę poradnictwa o różnym charakterze. Ograniczenia organizacyjne ostatnich dwóch lat stworzyły warunki dla rozwoju poradnictwa i udzielania społecznego wsparcia w sposób zdalny. Pośrednictwo internetowe przestało wywoływać dyskusje i stało się częścią praktyki (Trębski, Młyński, 2022, s. 204-208).

Poradnictwo online jest integralną częścią szeroko rozumianego poradnictwa i jako takie może się rozwijać jedynie w sposób dopełniający tradycyjne struktury poradnictwa. Wobec różnorodności problemów i konieczności koordynacji różnych działań (w tym także instytucjonalnych), poradnictwo online staje się sposobem działania włączonym w system działań o dużo większym zasięgu. Warto zwrócić uwagę na to, w jaki sposób nie tracąc na znaczeniu poradnictwo online – rozbudowuje i usprawnia te struktury.

W systemie wsparcia społecznego dominuje poradnictwo i pomoc zinstytucjonalizowana. Zauważa się trzy typy układów instytucjonalnych, w których działaniu zaznaczają się wyraźnie działania doradcze:

1. składowe środowiska znaczące dla funkcjonowania osoby: szkoła, społeczność w najbliższym otoczeniu,
2. instytucje wychowania bezpośredniego – instytucje edukacyjne, instytucje wychowania pozaszkolnego, opieki społecznej, resocjalizacji i wspierające instytucje pomocy społecznej, takie jak poradnie i ośrodki interwencyjne,
3. instytucje wychowania pośredniego – instytucjonalna infrastruktura państwa.

We wszystkich tych obszarach w mniejszym lub większym stopniu prowadzi się działania doradcze, jednak w społecznym przekonaniu miejsce dla poradnictwa przewidziane jest przede wszystkim w drugiej grupie: w instytucjach wychowania bezpośredniego – zatem poradnictwo w tej koncepcji będzie się mieściło w systemie bezpośredniego oddziaływania. Z poradnictwem i wsparciem osób oraz rodzin najczęściej można się spotykać w systemie edukacyjnym, w którym funkcjonują dzieci i rodzice (Jabłonko, 2021, s.155-165).

Prawo oświatowe przewiduje we wszystkich placówkach obecność pedagoga, który zajmuje się poradnictwem i pomocą psychologiczno-pedagogiczną. Profilaktyka, poradnictwo interwencyjne o profilu systemowym obejmującym problemy rodziny, poradnictwo dla dzieci i młodzieży zagrożonych zjawiskami społeczno-patologicznymi i diagnostyka środowiskowa to podstawowy przewidziany prawem obszar działania pedagogów aktywnie działających w placówkach oświatowych (*Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej*). Coraz częściej obserwuje się instytucje wychowawcze, które uruchamiają internetową linię pomocniczą, słusznie zakładając, że zwiększa to dostęp do specjalistów i usprawnia współpracę pomiędzy wychowawcami i rodziną (Aouil, 2005, s.75).

Poradnictwo pośredniczone internetowo jest także elementem interwencji kryzysowej, tzn. jest formą pomocy osobom znajdującym się w obliczu dramatycznych sytuacji życiowych, będących skutkiem zarówno ich własnych problemów jak i zdarzeń zewnętrznych. Poradnictwo jest w tych warunkach utożsamiane z działaniem na płaszczyźnie psychologicznej (wsparcie emocjonalne) i środowiskowej (organizowanie grup wsparcia) (Ogonowska, 2018, s.65-79).

METODYKA PORADNICTWA ONLINE

Praktyka poradnictwa posługuje się metodami działania skutecznymi na gruncie społecznym i uwzględniającymi warunki działania zapewniające maksymalną skuteczność (Barska, Wojdała, 2021, s.5-20) Jako szczególna forma działania wpisuje się w tę metodykę i staje się jednym z wielu narzędzi, którego skuteczność można oceniać zarówno w planie jednostkowym – dobra osoby, jak i w planie systemowym – dobra systemu (np. rodzinnego).

Poradnictwo online jest jedną z form realizowania zadań poradniczych i terapeutycznych. Ma ono jednak ograniczoną samodzielność. Ograniczenie polega na tym, że długoterminowa relacja pomocowa powinna być kontynuowana w kontakcie bezpośrednim. Optymalnie realizowane poradnictwo online staje się częścią złożonej strategii pomocy społecznej. Warto zatem prześledzić strukturę metodyczną strategii pomocowych, aby wskazać miejsce, w którym mieści się poradnictwo online.

Poradnictwo online jako forma poradnictwa już dawno zapewniło sobie miejsce w systemie pomocy w sytuacjach kryzysowych (Probst, Stippl, Pieh, 2020). Interwencja kryzysowa jest bardzo bliska terapii krótkoterminowej, skoncentrowanej na przeżyciach psychicznych osoby w kryzysie wywołanym przez jakieś traumatyczne wydarzenie. Celem pomocy jest złagodzenie reakcji na kryzys, przywrócenie równowagi psychicznej, przywrócenie umiejętności samodzielnego radzenia sobie (Leśniak, 1999, s. 58-60). Z zasady interwencją kryzysową zajmują się instytucje wyspecjalizowane w pracy z nagłymi zdarzeniami losowymi, jednak ich interwencja jest krótkoterminowa. Po pierwszej fazie działań pomocniczych osoby potrzebujące wsparcia są z reguły pozostawione same sobie, co skutkuje nawrotem traumy i pogłębieniem niekorzystnych stanów psychicznych, aż do poczucia całkowitej niemożności działania. Poradnictwo online nie jest ograniczone zasadą krótkotrwałej interwencji kryzysowej. Dzięki większej dostępności może udzielać długoterminowego wsparcia na odległość. Ważne jest to zwłaszcza dla dzieci i młodzieży dotkniętej kryzysem osobistym lub społecznym. Grupy te ze względu na wiek rozwojowy są szczególnie podatne na odroczone w czasie skutki kryzysu psychicznego. Pomoc psychologiczno-pedagogiczna dopełniona poprzez kontakt online zapewnia wielofazową opieką polegającą na:

- udzielaniu doraźnego wsparcia w momentach załamania w trudnych emocjonalnie sytuacjach,
- wspomaganiu w ponoszeniu długotrwałych konsekwencji wywołanych kryzysem,
- pomocy w odbudowie zdolności do autoanalizy własnej aktualnej sytuacji
- poszukiwaniu metod umożliwiających jej rozwiązanie.

Poradnictwo jest naturalnie tylko pierwszym etapem wychodzenia z kryzysu – jednak jego znaczenie jest nie do przecenienia. W trakcie kontaktu doradczego nawiązuje się więź interpersonalna dająca siłę do podjęcia prób wyjścia z emocjonalnego impasu. Kontakt międzyosobowy pozwala uwierzyć, że osoba potrzebująca pomocy, zaskoczona nagłą sytuacją kryzysową, nie pozostaje sama w pustej przestrzeni społecznej. Kolejne fazy pracy mogą wymagać terapii w różnych formach (konsultacja, terapia indywidualna lub grupowa). O dalszych krokach np. o podjęciu terapii lub skorzystaniu ze specjalistycznej pomocy medycznej osoba lub rodzina w kryzysie jest w stanie zdecydować przy pomocy doradcy.

Współczesne poradnictwo demonstruje otwartość na różne formy pracy z osobą potrzebującą pomocy. (Akgul, Atalan Ergin, 2022, s. 12). Sięga do różnych podejść umożliwiających lepsze porozumienie i wykorzystanie kontaktu z drugim człowiekiem. Nie stroni od poszukiwań sposobów pracy zakorzenionych w różnych koncepcjach: od postmodernistycznych, poprzez konstruktywistyczne czy narracyjno-dialogowe. Celem tych poszukiwań nie jest dążenie do ideologicznej precyzji, a raczej potrzeba odnalezienia optymalnego dla osoby lub rodziny sposobu dotarcia do potencjału wewnętrznego umożliwiającego rozwiązanie problemu (De Haene, 2010, s. 1-12). Podkreśla się dwupoziomowość procesu pomocy:

1. poziom epistemologiczny – dotarcie do istoty problemu i zdolność do opisanego go w sposób wyjaśniający,
2. poziom poszukiwania praktycznych rozwiązań – gdy osoby zaangażowane osiągają gotowość do aktywnego stawienia czoła trudnościom.

Obydwa poziomy pracy mogą być realizowane w sposób bezpośredni i pośredniczony internetowo (online). Można opierać się na jednej, wybranej formie pracy lub też łączyć skutecznie obie, zwiększając tym samym dynamikę współpracy i poziom interakcji.

Potrzeby podopiecznych i sposób ich uczestnictwa w kontakcie doradczym określają typy stosowanego poradnictwa, np. poradnictwo profilaktyczne, poradnictwo korekcyjne lub wzmacniające poradnictwo wyboru, ogólnie ujmowane jako poradnictwo życiowe lub też poradnictwo życia (Kargulowa, 1986, s. 13-28). W poradnictwie życiowym najłatwiej wyodrębnić poradnictwo

indywidualne oraz poradnictwo rodzinne. W tych obszarach najwyraźniej zaznaczają się potrzeby i oczekiwania społeczne.

Tak poradnictwo indywidualne jak i rodzinne opiera się głównie na dzieleniu doświadczeniem, własną wiedzą (doradcy i osoby zgłaszającej się po pomoc), osobistym zaangażowaniu, zadawaniu pytań, przeformułowaniu, przekazywaniu informacji zwrotnych – tworzeniu relacji zrównoważonej współpracy (Sundet, 2011, s. 236-249). Trzeba przy tym podkreślić to, że optymalne efekty pojawiają się we współpracy rozłożonej czasie i realizowanej w zróżnicowany sposób, co wymaga sporych zasobów finansowych.

POMOC PSYCHOLOGICZNA I PEDAGOGICZNA Z PERSPEKTYWY OSÓB NIĄ OBJĘTYCH

Analiza usytuowania poradnictwa online w strukturach metodycznych pomocy psychopedagogicznej pokazuje, że jest ono raczej traktowane drugorzędnie i wyraźnie niedoceniane przez animatorów pomocy społecznej. Nawet wtedy, gdy podejmuje się wysiłek organizacyjny, aby uruchomić takie działania, to ich możliwości nie są w pełni wykorzystywane. Nie umniejsza to wcale wartości poradnictwa online – raczej należałoby wskazać na perspektywy rozwojowe metodologii opartej na działaniach online w najbliższej przyszłości szczególnie w kontekście kryzysów zdrowotnych czy politycznych (Kluzowicz, Kluzowicz, 2021, s. 5-31).

Aby uzyskać perspektywę osób potrzebujących pomocy psychologiczno-pedagogicznej zwrócono się do 98 badanych z różnych ośrodków miejskich i wiejskich, dobranych w sposób losowy. Byli to dorośli poszukujący wsparcia w rozwiązaniu problemów wychowawczych i rodzinnych (57 osób) i młodzież w wieku 14-17 lat (41 osób) z problemami w zakresie funkcjonowania społecznego. Osoby badane wypowiedziały się w rozmowie swobodnej, kierowanej pytaniami zadawanymi stosownie do dyspozycji zaplanowanych przez badacza.

Pomimo niewątpliwych zalet zdalne formy pomocy psychologiczno-pedagogicznej budzą u uczestników wątpliwości. Wątpliwości te wyrażają rodzice dzieci z problemami, a także dorośli zgłaszający potrzebę konsultacji lub

terapii. Najmniejsze opory ma młodzież. Wynika to ze stopnia przyzwyczajenia się do komunikacji pośredniczonej medialnie. Dorośli nabywali tego przyzwyczajenia w toku świadomego rozwoju. Natomiast młodzież i dzieci intuicyjnie sięgają po narzędzia kontaktu zdalnego.

Widoczne jest wycofywanie się przez ludzi dojrzałych w stronę tradycyjnej metodyki pomocowej. Dotyczy ono osób, które w sytuacjach trudniejszych emocjonalnie sięgają do sposobów kontaktu tradycyjnego zapewniającego subiektywne poczucie bezpieczeństwa. Wydaje się też, że kontakt bezpośredni pozwala na skuteczniejsze oddziaływanie emocjonalne.

Takie stanowisko deklaruje 97 % badanych osób dorosłych. Podkreślają większą wartość kontaktu bezpośredniego, lepsze zrozumienie, skupienie uwagi rozmówcy i koncentrację pedagoga lub psychologa na rozmówcy. Nie ma to racjonalnego uzasadnienia ponieważ w każdej innej sytuacji społecznej wszyscy odruchowo sięgają po komunikatory internetowe. Jednak są to silne odczucia deklarowane przez osoby badane. Dlatego należy uwzględnić je jako istotną cechę procesu pomocy psychologiczno-pedagogicznej online.

W wypadku młodzieży sytuacja wygląda inaczej. W grupie badanych padły deklaracje, że kontakt pośredniczony przez Internet daje poczucie bezpiecznego dystansu. Młodzież ceni sobie anonimowość, ponieważ obawia się śmieszności i przykrości związanej z ocenianiem jej przez rozmówcę. Oswojenie z komunikatorami używanymi na co dzień także ułatwia kontakt. Dlatego też 67% uczestników badania akceptuje pomoc i doradztwo zdalne.

PODSUMOWANIE

Poradnictwo online jako dopełnienie poradnictwa bezpośredniego jest adresowane do osób i rodzin, które mają trudności lub zgłaszają potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych. W systemie społecznym zgodnie z *Ustawą o pomocy społecznej* nieodpłatne poradnictwo powinno być dostępne bez względu na wysokość dochodów zgłaszających się osób. Jednak dostęp do nieodpłatnego poradnictwa wobec rosnącej liczby problemów psychospołecznych jest niewystarczający.

Dlatego też w obszarze poradnictwa online obok systemu finansowanego ze środków państwowych działa również system komercyjny, który – chociaż jest nastawiony na podobne cele merytoryczne (pomoc) – realizuje je odpłatnie. Tym samym zawęża zakres działania do problemów, które są dotykają raczej osób ze środowisk stosunkowo dobrze sytuowanych, które stać na płatne poradnictwo. Jednakże bardzo duża grupa osób potrzebujących pomocy to dzieci i młodzież dysponująca stosunkowo ograniczonymi środkami. Liczna jest także grupa osób żyjących w niedostatku. Dostępność poradnictwa online finansowanego przez państwo jest zawsze niewystarczająca i pozostawia niedosyt. Wyraża się on w poszukiwaniu przez osoby potrzebujące pomocy ośrodków oferujących poradnictwo nieodpłatne – nieustannie pojawiają się pytania o to, gdzie można uzyskać nieodpłatną pomoc psychopedagogiczną. Poszukują jej w dobie rozpadu więzi rodzinnych dorośli, młodzież, członkowie rodzin i małżeństwa. Oferta finansowana przez państwo kurczy się z roku na rok a problemy przeciwnie – mnożą się coraz bardziej. Wydaje się, że rozwijanie poradnictwa online jako jednej z form działania poradnictwa społecznego mogło by zdecydowanie usprawnić jego funkcjonowanie.

REFERENCES

- Akgül G., Atalan Ergin D. (2022). *School counselors' attitude toward online counseling services during the pandemic: The effects of resilience and digital self-efficacy*. *Psychology in the Schools*,
- Bassam A. (2005). *The psychology of online help, or the Internet in psychological counseling*. Magraf, Bydgoszcz.
- De Haene L., (2010). *Beyond Division: Convergences Between Postmodern Qualitative Research and Family Therapy*. *Journal of Marital and Family Therapy*, Volume 36, Issue 1.
- Jabłonko, O. (2021). *E-poradnictwo jako jedna ze współczesnych form działalności doradcy*. *Edukacja Humanistyczna*, (2).
- Kargulowa A., (1986). *Poradnictwo jako wiedza i system działań, Wstęp do poradownictwa*, *Acta Universitatis Wratislaviensis*, no. 816., *Prace pedagogiczne*, Wrocław: Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Kluzowicz J., Kluzowicz M. (2021). *Psychotherapy during social isolation caused by Covid-19 therapists' and clients' perspectives*. *Psychoterapia* 1 (196).

- Leśniak E. (1999). *Interwencja kryzysowa*. W: Badura-Madej W. *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Madej A. Sendler D. Makara-Studzińska M. (2016). *Online psychotherapy: ethics challenges*. *Psychoterapia* 3(178).
- Ogonowska A. (2018). *(Cyber)psychological and media determinants of online individual psychotherapy*. *Psychoterapia*, 3(186).
- Probst T, Stippel P, Pieh Ch. (2020). *Changes in provision of psychotherapy in the early weeks of the COVID-19 lockdown in Austria*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11).
- Sundet R. (2011). *Collaboration: Family and therapist perspectives of helpful therapy*. *Journal of Marital and Family Therapy*, Volume 37, Issue 2.
- Trębski K., Młyński J. (2022). *Counseling as a means of providing safe social support during the COVID-19 pandemic*. *Kwartalnik Naukowy Fides Et Ratio*, 49(1).
- Wojdała B., Barska K. (2021). *Czy różnica między psychoterapią w formie wideo rozmów i w formie gabinetowej dotyczy istoty procesu terapeutycznego?* *Psychoterapia* 4 (199).