

## **POMOC PSYCHOLOGICZNA ONLINE W SYSTEMIE OPIEKI PALIATYWNEJ**

### **Bassam Aouil**

Instytut Psychologii, Uniwersytet Kazimierza Wielkiego  
Pracownia Pomocy Online  
Bydgoszcz

### **Justyna Berndt**

Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych  
Świecie

### **Karolina Domińska**

Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych  
Świecie

### ONLINE COUNSELING IN THE SYSTEM OF PALLIATIVE CARE

**Summary.** Online counseling is psychological assistance over the Internet, video, phone etc. According to the World Health Organization palliative care is a form of help and support that improves the quality of life of patients and their families facing the problem associated with life-threatening illness, through the prevention and relief of suffering by means of early identification and impeccable assessment and treatment of pain and other problems: physical, psychosocial and spiritual.

Online counseling via Internet can be additional or alternative form for the traditional assistance. The Internet are exposed to burn out. Some people also need psychosocial support or presence of a friend. Unfortunately, it may not be possible to get it directly. The is why Online counseling can be the alternative that assures virtual consultation and support to functioning in care.

---

Adresy do korespondencji: Bassam Aouil, Instytut Psychologii UKW, ul. Leopolda Staffa 1, 85-867 Bydgoszcz, e-mail: [acpp@ukw.edu.pl](mailto:acpp@ukw.edu.pl); Justyna Berndt, ul. Chołoniewskiego 51/3, 85-127 Bydgoszcz, e-mail: [justyna.berndt@o2.pl](mailto:justyna.berndt@o2.pl); Karolina Domińska, Lubostroń 30/5, 89-210 Łabiszyn, e-mail: [karolinadominska@wp.pl](mailto:karolinadominska@wp.pl)

## Wprowadzenie

Od momentu rozpowszechnienia mediów na dużą skalę wkroczyliśmy, według L. Groff (1993/1994), w erę informacyjną (trzecią po agrarnej i industrialnej), która ukierunkowuje przemiany cywilizacyjne w stronę społeczeństwa informacyjnego<sup>1</sup> (Jakubowicz, 1998). Najbardziej znaczące cechy nowego typu społeczeństwa, to: gwałtowny rozwój i masowe wdrażanie postępu naukowo-technicznego, globalizacja kultury i edukacji, szybka i relatywnie tania wymiana informacji, otwartość, komputeryzacja.

W sferze społecznej informacyjne społeczeństwo można określić jako masowe, globalne oraz otwarte. Wolność człowieka urzeczywistnia się tu w nieograniczonej komunikacji. Zmiany cywilizacyjne pociągają za sobą zmiany stylu życia: rozpowszechnianie pracy na odległość, powstanie nowych zawodów i zanikanie starych (tam, gdzie komputer wyręcza człowieka), edukacja bardziej dostępna. Tym, co łączy charakterystykę współczesnych przemian różnych dziedzin życia jest: natychmiastowość, interaktywność, wirtualizacja rzeczywistości (Spurgjasz, 1997). Ta ostatnia cecha sprawia, że pojawiają się koncepcje cybersocjety, społeczności netizenów – obywateli sieci internetowej.

Internet jest zjawiskiem zupełnie niezwykłym i rewolucyjnym. Powstały na potrzeby armii w 1969 roku jest dziś globalną, rozległą i rozproszoną siecią połączeń komputerowych, oplatającą całą kulę ziemską.

Przemiany te dotyczą każdej sfery ludzkich działań, również dziedziny psychologii. Odpowiedzią na nowe wyzwania i zapotrzebowania jest jedna z najnowszych dyscyplin – pomoc psychologiczna Online oraz tworzenie się nowego zawodu – e-psychologa.

### Pomoc Online – pojęcie i zakres

Pojęcie pomocy psychologicznej pojawiło się w literaturze fachowej w latach osiemdziesiątych ubiegłego stulecia. Forma ta była jedną z odpowiedzi na rosnące wówczas zainteresowanie potrzebami człowieka, wynikające z rozwoju indywidualizmu, a także wynikiem starań o zapewnienie możliwości rozwoju ludziom napotykanym na różnego rodzaju trudności (Czabała, Sęk, 2000, s. 605).

Pomoc psychologiczna może być rozumiana jako „rodzaj czynności lub jako typ interakcji społecznej, czy też relacji społecznej o charakterze profesjonalnym” (Sęk, 2003, s. 161). Może być to czynność prospołeczna, czyli nastawiona na dobro drugiego człowieka/ludzi czy instytucji. Mogą to być zachowania allocentryczne, czyli

---

<sup>1</sup> Pojęcie społeczeństwa informacyjnego zrodziło się w latach siedemdziesiątych XX w. z prac japońskich (Koyama, Masuda) i amerykańskich (Machlup, Porat).

zachowania na korzyść drugiego człowieka i zaspokojenie jego potrzeb oraz spowodowanie korzystnej zmiany w jego życiu. Mogą to być również zachowania socjocentryczne – na korzyść większej liczby osób czy instytucji – oraz zachowania altruistyczne, czyli na korzyść innych z pominięciem własnego interesu, a nawet powodujące czasem koszty.

Do pomocy psychologicznej można zaliczyć takie obszary profesjonalnych działań psychologa klinicznego, jak:

- **Psychoterapia**, czyli świadome i celowe oddziaływanie psychologiczne, mające na celu usunięcie lub zmniejszenie zaburzeń w funkcjonowaniu psychicznym, fizycznym i społecznym oraz ich psychospołecznych przyczyn;
- **Interwencja kryzysowa**, czyli pomoc (psychologiczna, medyczna, socjalna, prawna) w odzyskiwaniu zdolności samodzielnego rozwiązania kryzysu, polegająca na wsparciu emocjonalnym i podtrzymaniu;
- **Rehabilitacja psychologiczna** – fizyczna, psychologiczna i społeczna pomoc osobom niepełnosprawnym w odbudowie i uzupełnieniu sprawności i zdolności do samodzielnego życia;
- **Psychoprofilaktyka (psychologiczna prewencja)** – działania pomagające zapobieganiu wystąpienia zaburzeń w funkcjonowaniu psychologicznym, społecznym i somatycznym przez przeciwdziałanie czynnikom ryzyka i wzmacnianie zasobów własnych człowieka;
- **Promocja zdrowia** – działania zorientowane na podnoszenie świadomości zdrowia oraz kształtowanie i utrwalanie zachowań potrzebnych dla rozwoju i utrzymania zdrowia człowieka;
- **Poradnictwo i konsultacja grup samopomocy** – pomoc oferowana ludziom zdrowym, znajdującym się w trakcie kryzysów rozwojowych, mającym trudności w przystosowaniu lub doświadczającym problemów życiowych; pomoc taka odbywać się może na zasadzie indywidualnych spotkań z terapeutą oraz w grupach samopomocy, które zrzeszają osoby o podobnych trudnościach czy doświadczeniach, a psycholog jest tam konsultantem lub terapeutą (Sęk, 2003, s. 161-183).

### **Pomoc Online jako szczególna forma pomocy psychologicznej**

Pomocą psychologiczną Online można nazwać „pomoc psychologiczną świadczoną zdalnie przy pomocy mediów elektronicznych, takich jak: Internet, telefon, wideo-telefon itd.” Nazywamy ją Online, co oznacza, że jest bezpośrednia, rzeczywista w czasie, zaś forma tej pomocy jest formą pośrednią (Aouil, 2004, s. 80). Pomoc Online może mieć postać usług informacyjnych i terapeutycznych. Jeśli chodzi o usługi informacyjne, to mamy na myśli świadczenie przez psychologów klinicznych usług w zakresie szeroko rozumianej promocji zdrowia psychicznego, korzystania z różnych możliwości pośrednich i bezpośrednich, czyli poprzez kontakt z osobami zainteresowanymi, np. rodzicami, nauczycielami, czy innymi specjalistami. Istotne w tym procesie jest propagowanie na różnorodnych stronach www materiałów informacyjnych dotyczących szans oraz zagrożeń prawidłowego i optymalnego funkcjonowania psychicznego

człowieka w rozmaitych sytuacjach życia codziennego i rolach społecznych. Natomiast pomoc psychologiczna Online o charakterze terapeutycznym polega na świadczeniu usług konkretnym osobom potrzebującym pomocy, a ta świadczona jest przez Internet, telefon czy wideotelefon (Aouil, 2004).

Przez usługi informacyjne rozumie się szeroko pojmowaną promocję zdrowia psychicznego poprzez wykorzystanie różnych możliwości pośrednich i bezpośrednich, a także zamieszczanie na stronach internetowych materiałów dotyczących szans i zagrożeń funkcjonowania psychicznego człowieka w różnych sytuacjach życiowych i rolach społecznych. Z kolei usługi terapeutyczne polegają na pomocy ludziom poprzez Internet, telefon czy wideotelefon (Aouil, 2004).

Pomoc psychologiczna Online jest również nazywana e-terapią (termin stworzony przez Johna Grohola<sup>2</sup>) i definiuje się ją jako „proces interakcji pacjenta z terapeutą w trakcie serii rozmów za pośrednictwem Internetu<sup>3</sup>”. Terapeuta ten powinien być profesjonalnym doradcą lub też wykwalifikowanym psychoterapeutą, który udziela wsparcia emocjonalnego, porad na temat zdrowia psychicznego czy też innych profesjonalnych usług. Ponadto e-terapia jest alternatywnym źródłem pomocy, podczas gdy tradycyjna terapia nie jest dostępna. Dla wielu ludzi jest jedyną drogą, którą mogą otrzymać pomoc od profesjonalisty<sup>4</sup>.

Obecnie mamy dostęp do wielu różnych serwerów, które oferują nam różnego rodzaju usługi psychologiczne:

- **Serwery informacyjne i edukacyjne**, na których znaleźć można publikacje zawierające wyniki badań psychologicznych przeprowadzonych tradycyjnie i Online; publikacje na temat zdrowia psychicznego, stylu życia, chorób psychicznych, informacje dotyczące najnowszych technik i metod terapeutycznych i ich skuteczności, a także informacje na temat ośrodków treningowych i terapeutycznych oraz zasad ich funkcjonowania itd.;
- **Serwery usługowe**, gdzie wykonać można różne testy psychologiczne, a także skorzystać z profesjonalnej pomocy psychologicznej; usługi te często mają charakter psychoedukacyjny, a także prowadzone są tam również treningi psychospołeczne;
- **Serwery naukowe**, gdzie profesjonalści mogą na forum wymieniać się doświadczeniami i informacjami na temat nowych leków, technik itp.<sup>5</sup>

Obecnie pomoc psychologiczna Online obejmuje takie usługi, jak<sup>6</sup>:

- **Psychoedukacja i psychoprofilaktyka** – dotyczy tematów zdrowia psychicznego, zaburzeń psychicznych i funkcjonalnych, a także pomocy obejmującej wszystkie sfery życia człowieka (również niepełnosprawnego), np. [www.ipz.pl](http://www.ipz.pl), [www.psychotekst.pl](http://www.psychotekst.pl) czy [www.leczdepresja.pl](http://www.leczdepresja.pl);

---

<sup>2</sup> <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>

<sup>3</sup> <http://www.psychologia.ok.com.pl/html/e-terapia.html>

<sup>4</sup> <http://metanoia.org/imhs/>

<sup>5</sup> Tamże, s. 83.

<sup>6</sup> Tamże, s. 83-91.

- **Konsultacja (poradnictwo)** – dla osób mających problem i chcących go rozwiązać; psycholog może w ten sposób udzielić pomocy w szerokim zakresie, od wyboru i realizacji celów życiowych po zapobieganie zagrożeniom i rozwiązywanie aktualnych problemów. Przykładem może być Akademickie Centrum Pomocy Psychologicznej, które prowadzi tego typu poradnictwo Online (<http://www.acpp.ukw.edu.pl/>);
- **Wzajemna pomoc i wsparcie psychoemocjonalne** – należy tu wyróżnić internetowe grupy wsparcia oraz grupy samopomocowe. Grupy samopomocy (czy inaczej – grupy wzajemnej pomocy) istnieją na całym świecie w formie organizowanych spotkań osób, które mają wspólny problem zdrowotny lub niepełnosprawność, podobne trudności życiowe, uzależnienie czy też traumatyczne przeżycie. Grupy te są uruchamiane i prowadzone przez samych członków, składają się z osób o równym wobec siebie statusie, połączonych wspólnym problemem i chęcią radzenia sobie z nim. Internetowe grupy wzajemnej pomocy różnią się tylko tym, że wymieniane wsparcie odbywa się w przestrzeni wirtualnej i polega na operowaniu słowem pisanym za pomocą czatów, forum, e-maili czy grup dyskusyjnych. Grupy takie są idealnym źródłem pomocy dla osób, które nie mogą opuścić domu czy szpitala, a także dla tych, którzy właśnie podróżują lub przebywają na wczasach. Bezpieczeństwo i anonimowość gwarantowane w tych grupach to zachęta dla ludzi, którzy dotknięci są wstydliwymi problemami, tematami tabu, trudnościami, o których mówienie twarzą w twarz byłoby zbyt trudne. Mogą to być na przykład osoby cierpiące z powodu zaburzeń tożsamości płciowej, uzależnione od seksu czy ofiary przemocy seksualnej. Istnieją również grupy Online zrzeszające osoby cierpiące na bardzo rzadkie choroby, a także grupy, które w świecie rzeczywistym nie istnieją, jak na przykład ofiary wypadków drogowych<sup>7</sup> ([www.shyness.republika.pl/](http://www.shyness.republika.pl/); [www.przyjaciele.org/](http://www.przyjaciele.org/); [www.psychotekst.com/](http://www.psychotekst.com/); [www.tecza.akcjasos.pl/](http://www.tecza.akcjasos.pl/));
- **Rehabilitacja i rewalidacja osób niepełnosprawnych** – obecnie coraz więcej osób niepełnosprawnych korzysta z Internetu, gdzie znaleźć mogą informacje na temat swoich chorób, terapii, turnusów rehabilitacyjnych, sprzętu rehabilitacyjnego itp. ([www.pctp.com.pl/](http://www.pctp.com.pl/); [www.swron.intenet.pl/](http://www.swron.intenet.pl/); [www.logopedia.pl/](http://www.logopedia.pl/); [www.spes.org.pl/](http://www.spes.org.pl/); [www.rehabilitacja.pl/](http://www.rehabilitacja.pl/); [www.darzycia.nowoczesny.pl/](http://www.darzycia.nowoczesny.pl/));
- **Psychoterapia** – psychoterapia przez Internet – e-terapia – może przybierać postać rozmowy telefonicznej przez Internet (voice-over-IP), wideokonferencji, a także czatu lub za pomocą e-maila.

Można wyróżnić następujące rodzaje usług pomocy psychologicznej Online:

- E-terapia – wspomniana wyżej interakcja pacjenta z terapeutą w trakcie serii rozmów przez Internet;
- Porada psychologiczna – czyli jedna lub kilkakrotna odpowiedź terapeuty na otrzymaną prośbę o pomoc;
- Prywatna praktyka – usługi psychologiczne na niezależnych, prywatnych stronach psychologów;

---

<sup>7</sup> <http://www.psychotekst.com/strona.php?nr=197>

– E-kliniki – strony z praktyką psychologiczną dużej grupy psychologów oferujących swoje usługi, są to strony dobrze zabezpieczone i chronione<sup>8</sup>.

Większość e-terapeutów pracuje za pomocą e-maili oraz czatów. Natomiast niektórzy posługują się również komunikatorami internetowymi, a rzadziej telefonem internetowym czy wideo konferencją<sup>9</sup>. E-mail jest wygodną alternatywą dla osób, które są zapracowane, gdyż ani terapeuta, ani pacjent nie muszą być Online w tym samym czasie, ale mogą pisać w „wolnej chwili”. Przypomina to nieco prowadzenie pamiętnika czy dziennika. Wadą może być to, iż odpowiedź nie przychodzi natychmiast – zwykle trwa to 1-3 dni<sup>10</sup>. Komunikatory zyskują na popularności ze względu na ich bezpieczeństwo – korespondencja nie jest przechowywana w komputerze, więc nikt niepowołany nie będzie miał do niej dostępu. Jednakże nie można też do tej korespondencji wrócić i przeczytać później<sup>11</sup>. Czat jest odpowiedni dla tych, którzy chcą uzyskać odpowiedź natychmiast. Wymaga jednak obecności w sieci o konkretnej porze terapeuty jak i klienta<sup>12</sup>. Jeśli chodzi o najnowsze zdobycze techniki, czyli videokonferencje, to wielu psychologów wierzy, że będzie to kiedyś idealny sposób interakcji Online: psycholog widzi swojego klienta, ma o nim więcej informacji i wówczas może być bardziej pomocny. Jednakże sporo ludzi twierdzi, że właśnie fakt anonimowości wyzwala w nich chęć do szczerego ujawniania swoich problemów<sup>13</sup>.

### **Specyfika komunikacji w Internecie**

Internet jest przede wszystkim miejscem wymiany informacji. Komunikacje z osobami znajdującymi się na całym świecie można prowadzić na wiele różnych sposobów: przez pocztę mailową, grupy dyskusyjne, IRC, MUD, komunikatory itp. Nieustanny internetowy dialog ze względu na narzędzie pośredniczące – Internet – różni się od innych, „klasycznych” form komunikacji.

Do specyficznych cech wirtualnej komunikacji zaliczamy:

- ograniczenie doświadczeń sensorycznych,
- płynność tożsamości oraz anonimowość,
- zrównanie statusów,
- pokonywanie ograniczeń przestrzennych,
- rozciąganie i koncentracja czasu,
- dostępność wielu kontaktów,
- możliwość permanentnego zapisu,
- odmienne stany świadomości (Aouil, 2004, s. 26-27).

---

<sup>8</sup> <http://www.metanoia.org/imhs/type.htm>

<sup>9</sup> <http://www.metanoia.org/imhs/mode.htm>

<sup>10</sup> <http://www.psychologia.ok.com.pl/html/e-terapia.html>

<sup>11</sup> <http://www.metanoia.org/imhs/mode.htm>

<sup>12</sup> <http://www.psychologia.ok.com.pl/html/e-terapia.html>

<sup>13</sup> <http://www.metanoia.org/imhs/mode.htm>

Podstawowe cechy odróżniające komunikację za pośrednictwem sieci komputerowych od porozumiewania się w kontakcie osobistym są następujące:

- anonimowość społeczna i tożsamość uczestników
- ubóstwo emocjonalno-dramaturgiczne (Aouil, 2004, s. 50).

Wymienione powyżej cechy komunikacji internetowej mają ogromny wpływ na sposób, jakość, efektywność udzielanej tą drogą pomocy psychologicznej, o czym powinni pamiętać zarówno badacze, jak i praktycy tej dziedziny.

## **E-psycholog**

Wymagania stawiane osobom udzielającym pomocy psychologicznej Online (e-psycholog) są następujące:

- Świadomość siebie i swojego systemu wartości – zabezpieczenie przed stosowaniem manipulacji, wzmocnienie samokontroli, powstrzymanie się od oceniania i etykietowania;
- Zainteresowanie ludźmi i sprawami społecznymi – konieczność przejawiania zachowań prospołecznych oraz posiadania i uzupełniania wiedzy na temat mechanizmów funkcjonowania człowieka i społeczności ludzkiej;
- Jasne zasady etyczne;
- Poczucie odpowiedzialności za siebie i osobę wspomaganą;
- Znajomość i umiejętność posługiwania się specyficznym językiem komunikacji internetowej (m.in. znajomość skrótów i symboli);
- Świadomość bycia modelem dla wspomaganego;
- Świadomość ograniczeń kontaktu pośredniego przez media;
- Umiejętność właściwego interpretowania tekstu pisanego – podstawy psycholingwistyki;
- Szybkie i bezawaryjne posługiwanie się komputerem i innym sprzętem umożliwiającym korzystanie z Internetu.

## **E-porada**

Jak powinna wyglądać e-porada?

Odpowiedź na problem opisany przez klienta w mailu lub innej formie internetowej komunikacji powinna zawierać zarówno elementy psychoedukacji, jak i przynieść ulgę, radę lub propozycję rozwiązania zgłaszanego problemu.

Cele e-poradnictwa:

- Pomaganie w dokonywaniu przejrzystego wglądu w siebie i własną sytuację;
- Pomaganie w dokonywaniu adekwatnej oceny własnego otoczenia, źródeł stresu i bezradności znajdujących się w osobie;
- Lepsze zrozumienie siebie oraz własnych motywów zachowań (świadomych i nieświadomych);
- Formułowanie własnych spostrzeżeń i rozwijanie wiedzy o sobie samym i o otoczeniu;

- Ułatwienie klientom podjęcia działań w kierunku lepszego przystosowania i rozwiązywania problemów zgodnie z ich hierarchią wartości, przekonaniami.

## **Rola i zadania opieki paliatywnej**

Według Światowej Organizacji Zdrowia opieka paliatywna jest formą pomocy i wsparcia polepszającą jakość życia pacjentów chorych przewlekle i ich rodzin, poprzez dostarczanie ulgi w cierpieniu, wsparcia duchowego i psychosocjalnego od momentu diagnozy, aż po koniec życia i żałobę<sup>14</sup>.

Opieka paliatywna:

- Afirmuje życie i traktuje umieranie jako normalny proces;
- Integruje psychologiczne i duchowe aspekty opieki nad pacjentem;
- Oferuje system wsparcia pomocy chorym, by mogli żyć tak aktywnie jak to możliwe, aż do śmierci;
- Oferuje system wsparcia i pomocy rodzinom w czasie choroby pacjenta i ich własnej żałoby;
- Podnosi jakość życia i może również pozytywnie wpływać na przebieg choroby;
- Jest odpowiednia we wczesnym etapie choroby w połączeniu z innymi terapiami, które zmierzają do wydłużenia życia, jak na przykład chemioterapia czy radioterapia, oraz zawiera działania potrzebne do lepszego zrozumienia i radzenia sobie z bolesnymi klinicznymi komplikacjami<sup>15</sup>.

Udzielana pomoc ma charakter kompleksowy. Tworzone są zespoły wielodyscyplinarne, do których należą lekarze, pielęgniarki, psycholodzy, duchowni i ludzie różnych innych zawodów. W większości osoby w nich pracujące to wolontariusze.

W opiece paliatywnej głównym celem nie jest przedłużenie życia chorego, ale uczynienie ostatniego okresu jego życia najbardziej wartościowego i godnego.

Opieka paliatywna jest sprawowana w różnych formach, najczęściej jako<sup>16</sup>:

- hospicja domowe (najpowszechniejsza, najbardziej polecana i najtańsza opieka domowa świadczona przez zespoły hospicyjne: lekarz, pielęgniarka, wolontariusz, ksiądz, psycholog, pracownik socjalny i fizjoterapeuta, w domu chorego)<sup>17</sup>;
- hospicja stacjonarne i stacjonarne oddziały hospicyjne (dla osób, które z przyczyn psychologiczno-społecznych bądź z powodu bardzo ciężkiego przebiegu choroby i trudności opanowania objawów nie mogą pozostawać w domu)<sup>18</sup>;
- poradnie dla chorych i osieroconych rodzin oraz poradnie leczenia obrzęku limfatycznego (obejmuje pomoc rodzinie chorych, a także tym chorym, których stan pozwala na leczenie ambulatoryjne)<sup>19</sup>;
- ośrodki opieki dziennej.

---

<sup>14</sup> <http://www.who.int/cancer/palliative/en/>

<sup>15</sup> <http://www.who.int/cancer/palliative/en/>

<sup>16</sup> [http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone\\_drzwi\\_do\\_niepokoju.php3](http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone_drzwi_do_niepokoju.php3)

<sup>17</sup> <http://www.amg.gda.pl/uczelnia/gazeta/artykul.php?id=693>

<sup>18</sup> <http://www.amg.gda.pl/uczelnia/gazeta/artykul.php?id=693>

<sup>19</sup> <http://www.amg.gda.pl/uczelnia/gazeta/artykul.php?id=693>



Osoby sprawujące opiekę nad chorymi, oprócz dobrego przygotowania fachowego, powinny posiadać odpowiednie predyspozycje osobowościowe, umiejętność nawiązywania kontaktu oraz skutecznego udzielania wsparcia psychicznego choremu i rodzinie<sup>20</sup>. Należy pamiętać, że chory cierpi nie tylko z powodu dolegliwości fizycznych, ale również z przyczyn emocjonalnych, socjalnych i duchowych<sup>21</sup>.

Choroba i niejednokrotnie ciężki stan somatyczny są źródłami ogromnego cierpienia psychicznego. Łączy się to z okresem przewartościowania swojego stosunku do siebie, otoczenia i Boga. Wiadomość o chorobie wywołuje łańcuch reakcji: od szoku, poprzez zaprzeczenie prawdy, bunt, złość, rozpacz, aż do akceptacji stanu swojego zdrowia i pogodzenia się z rzeczywistością.

Wolontariusze stają przed bardzo trudnym zadaniem. Uzbrojeni jedynie w gotowość do słuchania spędzają często wiele godzin przy łóżku chorego, słuchając jego zwierzeń i zaspokajając potrzebę bliskości przyjaznej osoby.

Umieraniu często towarzyszą cierpienia duchowe, rozterki moralne, poczucie winy i lęk przed śmiercią, zatem bardzo pomocne są rozmowy z duchownymi czy psychologami<sup>22</sup>.

Praca zespołu hospicyjnego wiąże się także z pomocą rodzinie, dla której opieka nad chorym często przekracza siły fizyczne i psychiczne. Bliscy umierającego pacjenta także potrzebują wsparcia psychicznego, a nawet finansowego. Praca z rodziną nie kończy się wraz ze śmiercią pacjenta. Grupy wsparcia powstające przy hospicjach pomagają rodzinie przejść przez okres żałoby. Często członkowie tych rodzin pragną dzielić się swoim doświadczeniem i wracają do hospicjum już jako wolontariusze<sup>23</sup>.

Jakie jest stanowisko APA (*American Psychological Association*) w sprawie terapii Online? R. Newman (2001), próbując na to pytanie odpowiedzieć, doszedł do wniosku, iż można znaleźć argumenty świadczące na korzyść oraz przeciwko tym rozwiązaniom. Pewne jest to, że Internet jest bardzo użyteczny dla rozpowszechniania informacji o zdrowiu ogólnym i psychicznym. Od 35 do 98 milionów ludzi serwuje po Internecie, szukając informacji na temat ochrony zdrowia. Wykorzystywanie Internetu w celu pomocy ludziom, którzy nie chcą, czy nie mogą zaakceptować pomocy psychologicznej prowadzonej w sposób bezpośredni, może być bardzo wskazane. Możliwe, że początek pomocy Online może być zaczątkiem psychoterapii bezpośredniej, twarzą w twarz, bądź też pomoc Online może stanowić pewien typ interwencji, prowadzonej poprzez efektywny kontakt elektroniczny (Newman, 2001).

---

<sup>20</sup> <http://www.amg.gda.pl/uczelnia/gazeta/artukul.php?id=693>

<sup>21</sup> [http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone\\_drzwi\\_do\\_niepokoju.php3](http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone_drzwi_do_niepokoju.php3)

<sup>22</sup> [http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone\\_drzwi\\_do\\_niepokoju.php3](http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone_drzwi_do_niepokoju.php3)

<sup>23</sup> [http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone\\_drzwi\\_do\\_niepokoju.php3](http://www.biologia.pl/artykuly/uchylone_drzwi_do_niepokoju.php3)

## **Możliwość stosowania pomocy psychologicznej Online w systemie opieki paliatywnej**

Amerykańskie badania pokazują, iż pomoc psychologiczna Online jest efektywna. Spośród ankietowanych 400 osób, które skorzystały z tej formy pomocy, ponad 90% odpowiedziało, że praca z psychologiem świadczącym usługi przez Internet pomogła im (Newman, 2001).

Badania przeprowadzone przez B. Auila i jego zespół pokazują, że ta forma pomocy jest coraz bardziej akceptowana i oczekiwana wśród różnych osób zarówno z problemami psychospołecznymi, jak i psychosomatycznymi i somatopsychicznymi, i to w różnych aspektach pomocy, czyli od psychoedukacji i interwencji kryzysowej aż do poradnictwa i wsparcia psychospołecznego. Ta forma pomocy również, jak się okazało, jest skuteczna w procesie wsparcia i poradnictwa psychospołecznego dla rodzin osób z ww. problemami czy też zaburzeniami (Auil, w druku).

Pomoc psychologiczna Online w systemie opieki paliatywnej oprócz tego, że może być potrzebna dla osób chorych, to może być szczególnie przydatna rodzinom chorych oraz osobom należącym do zespołu hospicyjnego. Jest to bardzo wygodna forma uzyskania dla potrzebujących rozmaitej i fachowej pomocy ze względu na komfort i anonimowość i co z tym się wiąże poczucie bezpieczeństwa w kontakcie ze specjalistą oraz możliwość otrzymania pomocy niezależnie od miejsca zamieszkania lub pobytu. Dzięki temu nie traci się pieniędzy ani czasu na dojazd, a przy tym cały czas można sprawować bezpośrednią opiekę nad chorym.

Kolejną zaletą jest dostępność fachowej pomocy, gdyż wystarczy posiadać komputer z dostępem do Internetu. Pomoc w sieci internetowej (wraz z kosztem połączeń) jest o wiele tańsza w porównaniu z wizytami w gabinecie, a ponadto istnieje możliwość wyboru najlepszych specjalistów na świecie bez konieczności ponoszenia kosztów wyjazdu, zakwaterowania itp., na co często badane osoby, spośród tych, które z tej pomocy skorzystały, zwracają szczególną uwagę (Auil, w druku).

Dodatkowe ważne atuty należące do pomocy psychologicznej Online stanowią istotne argumenty w jej promowaniu wśród pacjentów opieki paliatywnej i ich rodzin:

- Niektórym ludziom łatwiej przychodzi pisanie o problemie niż mówienie, niektórym trudno jest przyznać się do wyczerpania, zmęczenia czy nawet niechęci do dalszej opieki. Za pomocą formy pisemnej można pokonać trudności w werbalizacji problemów, poczucie wstydu wynikające z bezpośredniego spotkania z psychologiem itp. Z drugiej strony pisanie o własnej osobie i własnych problemach pozwala na bardziej obiektywną ocenę istoty problemu i towarzyszących temu emocji, sama możliwość zdystansowania się ze strony klienta w trakcie opisanego stanu lękowego lub emocjonalnego ma zalety terapeutyczne.

- Pośredni kontakt daje poczucie bezpieczeństwa, anonimowości, prywatności – klient nie musi martwić się o to, czy ktoś go zobaczy wychodzącego od terapeuty, nie wymaga się również podania prawdziwych danych osobowych.
- Kontakt z psychologiem Online może odbywać się w każdej chwili w razie potrzeby, gdy potrzebne jest szybkie działanie w sytuacjach nieprzewidywalnych. Surfowanie

w sieci internetowej, w szczególności w serwerach psychologicznych, jest ważnym elementem samopsychoprofilaktyki, gdyż pozwala na szeroki wgląd do literatury w temacie opieki paliatywnej itp. (Aouil, 2004, s. 254).

Rodziny i opiekunowie osób przewlekle chorych mogą zrzec się w internetowe grupy wsparcia i samopomocy, dzięki czemu mogą wymieniać doświadczenia czy przeżycia, a także informować się o dostępności potrzebnego sprzętu, leków itp.

## Podsumowanie

Pomoc psychologiczna za pośrednictwem sieci internetowej może być w stosunku do tradycyjnej pomocy formą dodatkową lub alternatywną. Jest doskonałą metodą nawiązania kontaktu, gdy klient chce zachować anonimowość. Internet może być wykorzystywany nie tylko do kontaktu z klientem, ale również pomaga w pracy między psychologami, np. wtedy, gdy należy uzyskać wtórną opinię od innego eksperta. Przy powszechnej dostępności Internetu pomoc psychologiczna Online daje możliwość pozostania w kontakcie z pacjentem nawet po zakończonej terapii, a przede wszystkim jest niezastąpionym narzędziem do celów profilaktyczno-informacyjnych.

Pracownicy zespołu hospicyjnego, opiekunowie chorych i ich rodziny są narażeni na wypalenie zawodowe. Ponadto niektóre osoby odczuwają potrzebę całodobowego wsparcia psychospołecznego czy obecności przyjaciela, „anioła stróża”. Jednak nie zawsze możliwe jest uzyskanie tego w sposób bezpośredni, dlatego pomoc psychologiczna Online może być alternatywą zapewniającą wirtualną konsultację i wsparcie do dalszego funkcjonowania w systemie opieki.

## Literatura cytowana

- Academia Medica Gedanensis (2006). [Online] <http://www.amg.gda.pl/>
- Ainsworth, M. (2004). ABC's of Internet Therapy. [Online] <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm/>
- Aouil, B. (red.) (w druku). *Media – komunikacja: zdrowie i psychologia*. Materiał konferencyjny.
- Aouil, B. (2004). *Psychologia pomocy Online, czyli Internet w poradnictwie psychologicznym*, Bydgoszcz: Magraf s.c.
- Berndt, J. (2006). *Cechy osobowościowe osób korzystających z pomocy psychologicznej Online*. (Niepublikowana praca magisterska napisana w Instytucie Psychologii UKW pod kierunkiem B. Aouila).
- Biologia.pl (1999). [Online] <http://www.biologia.pl>
- Czabała, J. Cz., Sęk, H. (2000). Pomoc psychologiczna. W: J. Strelau (red.) *Psychologia. Podręcznik akademicki – Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej* (cz. 3). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

- Domińska, K. (2006). *Miejsce pomocy psychologicznej Online w systemie pomocy i wsparcia młodzieży oraz młodych dorosłych korzystających z poradni zdrowia*. (Niepublikowana praca magisterska napisana w Instytucie Psychologii UKW pod kierunkiem B. Aouila).
- Groff, L., (1993/1994). Rewolucja informacyjna, globalne trendy restrukturyzacyjne, wizje i decyzje. *Transformacje*, 3/4.
- Jadkowski, K. (2000). *E-terapia*. [Online] <http://www.psychologia.ok.com.pl/>
- Jakubowicz, K., (1998). Społeczeństwo informacyjne – spóźniony przybysz. W: W. Strykowski (red.) *Media a edukacja*. II Międzynarodowa Konferencja, Poznań.
- Newman, R. (2001). *Professional point. Not a question of "for" or "against"*. Volume 32, No. 3. [Online] <http://www.apa.org/monitor/mar01/pp.html>
- Sęk, H. (2003). *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe „Scholar”.
- Spurgjasz, B. (red.) (1997). *Wokół współczesności. Kultura i media*. Warszawa.
- World Health Organisation (2006). [Online] <http://www.who.int/>
- Wortal Psychologiczny Psychotekst (2001). [Online] <http://www.psychotekst.com/>