

EWA LUBINA

Alcide De Gasperi University of Euroregional
Economy in Józefów, Poland

ewalubina@wp.pl

Orcid id: <https://orcid.org/0000-0002-9967-0017>

JOURNAL OF MODERN SCIENCE

TOM 1/48/2022 str. 81-96

www.jomswsge.com

DOI: <https://doi.org/10.13166/jms/149867>

ONLINE COUNSELING–DEVELOPMENT PROSPECTS

PORADNICTWO PSYCHOLOGICZNO- PEDAGOGICZNE ONLINE–PERSPEKTYWY ROZWOJU

ABSTRACT

Online counseling is an integral part of traditional counseling. It never broke away from its roots, nor became independent. It is an enrichment of the possibility of helping other people in other than traditional conditions and in a way that takes into account the needs and habits of modern society. The aim of the study is to investigate how online counseling can be used in the conditions of crisis changes. In order to achieve this goal, the technical possibilities and social readiness for this type of assistance were analyzed. The review and analysis of experiences in the field of online counseling and support was used to assess the possibilities of developing these forms of supporting society in the time of the pandemic crisis.

Especially in the last two socially difficult years, the demand for remote psychological counseling and help has increased. The ability to support children and adults via the Internet has also increased significantly. The competences of educators, psychologists and social workers should be developed so that they can properly use the potential of online guidance.

STRESZCZENIE

Poradnictwo psychopedagogiczne online jest integralną częścią poradnictwa tradycyjnego. Nigdy nie oderwało się od swoich korzeni, ani się nie usamodzieliło. Stanowi wzbogacenie możliwości pomocy drugiemu człowiekowi w innych niż tradycyjne warunkach i w sposób uwzględniający potrzeby oraz nawyki nowoczesnego społeczeństwa. Celem pracy jest zbadanie jak w warunkach zmian kryzysowych można wykorzystać poradnictwo online.

Aby zrealizować ten cel dokonano analizy możliwości technicznych i gotowości społecznej na ten rodzaj pomocy. Przegląd i analiza doświadczeń w zakresie poradnictwa i pomocy psychologicznej online posłużyła do tego, aby oszacować możliwości rozwoju tych form wspomagania społeczeństwa w dobie kryzysu pandemicznego. Należy rozwijać kompetencje pedagogów, psychologów i pracowników socjalnych, aby mogli właściwie wykorzystać potencjał poradnictwa online.

KEYWORDS: *counseling, psychological help, social support, online counseling methods*

SŁOWA KLUCZOWE: *poradnictwo, pomoc psychologiczna, kryzys społeczny, wsparcie społeczne, metody poradnictwa online*

WSTĘP

Poradnictwo jest częścią życia społecznego. Wszystkie osoby żyjące w społeczności w sposób naturalny są zaangażowane w życie innych ludzi i to zaangażowanie wyraża się w zainteresowaniu ich losem i kłopotami. Zaangażowanie przyjmuje postać aktywnego pomagania członkom społeczności dotkniętych problemem. Jest to szczególnie wyraziste w społecznościach niewielkich, zżytych i podlegających zwiększonej kontroli społecznej. Warto dodać, że zainteresowanie i troska o losy innych członków społeczności sprzyjają prawidłowemu rozwojowi i bezpieczeństwu młodego pokolenia. Mamy w tym przypadku do czynienia z poradnictwem spontanicznym, intuicyjnym, bywa nawet, że nieco uciążliwym dla uczestników. Jest to pierwotna forma amatorskiej pomocy psychospołecznej, o którą zwykle nie trzeba nawet prosić – chętnych doradców nie brakuje. Odczuwalny jest jednak niedostatek dostępności poradnictwa profesjonalnego tak pożądanego w obecnej rzeczywistości kryzysowej.

PORADNICTWO PSYCHOPEDAGOGICZNE ONLINE JAKO SOJUSZ HUMANISTYKI I TECHNOLOGII

Obecnie w myśleniu humanistycznym często pojawia się stereotyp, zgodnie z którym wszystko to, co wiąże się z technologią komunikacyjną i Internetem jest humanistycie obce. Stereotyp ten jest bliski starszemu pokoleniu, jednak ludzie młodzi zdecydowanie się temu przeciwstawiają. Czynią to głównie na płaszczyźnie praktyki komunikacyjnej, zdominowanej przez młode pokolenie. Tak więc przeciwstawianie humanistyki i technologii (zwłaszcza komunikacyjnej) wydaje się być już nieco anachroniczne. Poradnictwo online, już w samej swojej nazwie łączy te dwa aspekty, zaznaczając ich komplementarność w tworzeniu nowej jakości. Wynika ona z połączenia wartości humanistycznych wyrażonych w personalistycznej idei pomocy człowiekowi oraz wartości technologii usprawniającej tworzenie i podtrzymywanie relacji międzypersonalnej – podstawy poradnictwa.

Prowadzenie człowieka w jego dynamicznym rozwoju ma za zadanie kształtować go jako osobę, która będzie żyć w konkretnych realiach społecznych. Jest to działanie o charakterze wychowawczym – w odniesieniu do młodego człowieka w większym stopniu chodzi o wpływ wychowawczy, zaś w odniesieniu do dorosłego raczej chodzi o towarzyszenie we wzrastaniu w autonomii, autokreacji, autoidentyfikacji i rozwoju osoby przez całe życie (Maritain, 1993, s. 61). Są to założenia i zadania z gruntu humanistyczne i wymagające długiej perspektywy czasowej, jak też i poczucia zaufania i kontaktu międzypersonalnego pomiędzy pomagającym a podopiecznym. W rzeczywistości, której immanentną cechą jest nieustająca presja czasu, coraz trudniej o łączność zapewniającą komfort wspólnoty i klimat wzrastania. Rozwinięta komunikacja pośredniczona przez Internet jest obiecującą alternatywą, umożliwiającą tak cenione przedłużenie kontaktu bezpośredniego poza czas spotkań osobistych.

Uznanie wartości humanistycznej technicznych środków komunikacyjnych nie uwalnia jednak ich użytkowników od refleksji. Niezbędna jest bowiem czujność, aby korzystając z osiągnięć cywilizacyjnego rozwoju nie zapomnieć o prymacie człowieka użytkującego te środki nad nimi samymi – mają one i mieć powinny jedynie służebny charakter.

Współcześnie rozwój cywilizacyjny kojarzy się z rozwojem technologii komunikacyjnej. Prowadzi w sposób nieunikniony do szczególnej fascynacji postępowaniem technicznym i traktowaniem obycia technicznego jako wartości samej w sobie, a wręcz elementu wartościowania człowieka. "Coraz powszechniejszy dostęp do sieci rozszerzył człowieka o kolejny wymiar istnienia – *teleobecność*" (Dziedzic, 2005, s. 73). Cywilizacja zatem staje się równoznaczna z materialnymi składnikami ludzkiego życia i jakby staje w opozycji do osoby i jej znaczenia w świecie. Tymczasem osią cywilizacji jest właśnie człowiek, a materialne (techniczne) składniki cywilizacji są przedłużeniem jego możliwości, nie zaś sensem jego istnienia. Techniczne składowe cywilizacji doskonalą życie społeczne. Służebna funkcja rozwoju technicznego wobec humanistycznych aspektów życia wyraża się w tym, że dzięki technice usprawnia się i rozbudowuje niektóre działania człowieka. Usprawnienie, a nie zastępowanie, jest istotą poradnictwa pośredniczonego medialnie – to dodatkowa możliwość, która nie eliminuje, a uzupełnia dotychczasową praktykę pomocy. Technologia współpracuje nie zaś konkuruje z człowiekiem i tak powinna być postrzegana. Cyberistnienie intensyfikuje i wzbogaca relacje społeczne. Powoduje zmniejszenie znaczenia lokalizacji człowieka w przestrzeni geograficznej (Wadowski, 2011, s. 147-149).

Człowiek współczesny przejmując nawyki poprzednich pokoleń utożsamia technologię ze skrajnym racjonalizmem. Racjonalizm ten stawia osobę w roli przedmiotu zniewolonego logicznym myśleniem (Ricoeur, 1990, s. 55). Warto zwrócić uwagę, że owo logiczne myślenie jest w pewien sposób zdeterminowane społecznie – ma być zorientowane na realizację zadań społecznych w dużej mierze zdefiniowanych przez cele państwowe (niekoniecznie cele społeczności). Tak więc człowiek współcześnie racjonalny staje się w dużej mierze racjonalnym narzędziem, które można kształtować i posługiwać się nim według uznania. To swoiste zniewolenie połączyło się w powszechnym wyobrażeniu z technologią komunikacyjną. Technologia jest coraz częściej utożsamiana z narzędziem nadzoru i kontroli. W sferze poradnictwa nie tworzy to pozytywnych konotacji. Konieczna jest zmiana stereotypu w kierunku wykorzystania technologii komunikacyjnej dla pojmowanego humanistycznie dobra osoby. Włączenie technologii w system doradczy, zorientowany na dobro człowieka jako osoby i człowieka jako członka społeczności, rozumiejącej

jego indywidualność, jest jednym ze sposobów złamania bariery pomiędzy humanizmem, a technicznym widzeniem świata i racjonalnym pojmowaniem człowieczeństwa. „Wszystkie dzieła i wytwory człowieka skryształizowane w cywilizacjach i kulturach stanowią tylko świat środków, którymi człowiek posługuje się w dążeniu do właściwego sobie celu. Człowiek nie żyje dla techniki, cywilizacji czy nawet kultury; żyje natomiast przy ich pomocy, zachowując stale swoją własną celowość. Ta celowość wiąże się ściśle z prawdą; człowiek bowiem jest istotą rozumną – oraz z dobrem, jako właściwym przedmiotem wolnej woli.” (Wojtyła, 2009, s. 215). Chodzi nie tylko „o metafizyczną obiektywizację człowieka jako podmiotu działającego” czyli zdolnego do przekształcania rzeczywistości, ale także o dostrzeżenie, że podmiot ów ma zdolność przeżywania tego co czyni w sposób podmiotowy (Wojtyła, 2000, s. 439), a więc jak najbardziej humanistyczny i tylko w niewielkim stopniu zależny od zewnętrznych nośników, przekazujących informację o przeżywaniu.

Rzeczywistość społeczna i pedagogiczna początku XXI wieku stawia przed poradnictwem nowe technologiczne wyzwania, nie zwalniając go w najmniejszym stopniu z jego humanistycznego zobowiązania. Narastająca liczba problemów natury osobistej i społecznej, rozmycie norm społecznych i moralnych są wyraźnym znakiem zmian, które godzą w humanistyczne podstawy ludzkiego działania. Poradnictwo opierając się na głęboko zakorzenionych podstawach humanizmu nabiera znaczenia stabilizującego świat ludzkich wartości. Trzeba jednak zaakceptować niektóre elementy zmian, choćby po to, aby uniknąć zarzutu anachronizmu i nieadekwatności do współczesnego kształtu świata. Akceptacja środowiska społecznego dla przekazywanych w poradnictwie wartości i znaczeń jest bezpośrednio zależna od stosowanych sposobów działania. Dlatego też poradnictwo podążając z duchem czasu, musi uwzględniać oczekiwania swoich podopiecznych, związane chociażby z cywilizacyjnymi przemianami w komunikacji społecznej. Komunikowanie się jest aktem w którym osoba jest podmiotem (Drózd, 2010, s. 414-418). Poradnictwo będące aktem komunikowania się zakłada podmiotowe porozumiewanie się z osobą. Każdemu działaniu towarzyszy efekt przedmiotowy i podmiotowy. Efekt przedmiotowy to dokonanie przez osobę choćby niewielkiej zmiany doskonalącej otaczający ją świat. Efekt podmiotowy to rozwój wewnętrzny osoby: rozszerzenie repertuaru jej aktywności, wartości czy woli. Efekt ten

można nazwać celem pedagogiki podmiotowej, polegającej na wzbogacaniu potencjalnych i faktycznych dyspozycji podmiotu (Stasiak, 2009, s. 84 i 93). Dla tak rozumianej pedagogiki podmiotowe poradnictwo może być jak najbardziej użytecznym narzędziem. Człowiek w każdym swoim wymiarze jest podmiotem scalającym działania, umożliwiającym twórcze wykorzystanie potencjału, uruchomienie aktywności w kierunku rozwiązywania problemów osoby i świata. Otwarcie się na przemiany cywilizacyjne i akceptacja tych zmian poprzez uczestnictwo w nich także zwiększa potencjał człowieka. Umożliwia uczestnictwo we wspólnotowości, w której znajduje warunki dla godności i wartości człowieka. Stąd dążenie do komunikowania się i budowania relacji z innymi ludźmi, z wykorzystaniem środków technicznych właściwych dla epoki, w której żyje osoba. Powstałe relacje międzysobowe mają dla wspierania rozwoju jednostki niezaprzeczalną wartość. Wartością tą jest wspólnota, która pozwala czerpać wzajemnie siłę do przekształcania rzeczywistości. Czerpanie to zachodzi na drodze wymiany odbywającej się w warunkach wsparcia i pomocy we wspólnocie.

Nie tylko społeczności osób niepełnosprawnych nie dostrzegają w Internecie konfliktu technologii i humanistyki. Także młodzież z całym (czasem nawet nadmiarowym) zaufaniem traktuje Internet jako źródło wsparcia. Dotyczy to przeważającej większości dorastających młodych ludzi, którzy z różnych przyczyn mają poczucie izolacji z racji swoich problemów. Niemożność lub niechęć podzielenia się nimi z bliskimi (brak zainteresowania, zrozumienia i rezonansu rodziny) skłania do poszukiwania wsparcia na zewnątrz – właśnie w Internecie. Pomoc tradycyjna (rozmowa z pedagogiem lub psychologiem), po którą można sięgnąć, naraża niejednokrotnie na jeszcze większe prześladowanie i agresję rówieśników. Poczucie człowieczeństwa u tych młodocianych obniża się tak znacząco, że w skrajnych przypadkach dochodzi do prób samobójczych. Alternatywą staje się poszukiwanie pomocy w sieci, gdzie ryzyko rozpoznania jest znikome, a profesjonalny rozmówca jest w stanie dotrzeć do potrzebującego, zapewniając mu maksimum poczucia bezpieczeństwa, a nawet skłonić do podjęcia kroków obronnych. Pośrednictwo technologiczne – akceptowane a nawet pożądane przez młode pokolenie – to dobra ścieżka dla oddziaływania wychowawczego. To zaś jest wpisane w humanistycznie rozumiane relacje międzysobowe.

Środowiskiem potrzebującym społecznego wsparcia są także rodziny. W warunkach izolacji pandemicznej, zapaści ekonomicznej i wynikającego stąd bezrobocia rodzinom w kryzysie niezbędna jest dostępna pomoc – tę w prosty sposób dostarcza poradnictwo internetowe. Zwłaszcza bezrobocie i jego ekonomiczne skutki degenerują środowisko rodzinne (Krajewska, 2014, s. 68) .

Przestrzeń wirtualna, której uczestnicy pozbawieni są swoich wizualnych atrybutów, determinujących wzajemne wyobrażenia (takich jak wygląd zewnętrzny, gesty, reakcje mimiczne) paradoksalnie służy równości. Akcenty społecznego prestiżu, zewnętrzne sygnały roli zawodowej są ograniczone do minimum (zaledwie informacja). Odrzucenie atrybutów identyfikujących osoby zgłaszające się do poradni paradoksalnie służy skupieniu się na ich osobowym wymiarze. Nie podając żadnych informacji o sobie pozostają dla doradcy tylko i aż osobą, w pełni swojego człowieczego istnienia. Skoncentrowanie się na atrybutach wewnętrznych powoduje, że uwagę poświęca się przede wszystkim istocie relacji i jej międzyosobowej wartości. Anonimowość (jakkolwiek pozorną) można utrzymać tak długo, jak długo jest to ważne dla osoby poszukującej wsparcia. Dopóki osoba potrzebuje pewności:

- że mówienie o problemie nie pogarsza jej społecznego wizerunku,
- że jej status nie traci na tym, że jest taka jaka jest,

zachowanie anonimowości jest warunkiem koniecznym dla zachowania jej godności i poczucia wartości.

W tak warunkach równości w przestrzeni społecznej opartych na poszanowaniu anonimowości może się odbywać proces wsparcia i proces wychowania człowieka do radzenia sobie z życiowymi dylematami. Może się tu odbywać mounierowskie wychowanie kształtujące do harmonijnego życia.

Jak już wcześniej wspomniano poradnictwo online łączy w sobie dwa pozornie przeciwstawne aspekty: technologię i humanistyczne (personalistyczne) podejście do człowieka i jego problemów. Jak się okazuje nie tylko nie są one przeciwstawne, ale wręcz mają charakter dopełniający. Jest to widoczne w różnych planach analizy: w planie psychospołecznym, pedagogicznym i organizacyjnym. Połączenie technologii i humanistycznej optyki poradnictwa nie umniejsza jego wartości, ale tworzy szczególną synergię, którą coraz częściej i coraz chętniej wykorzystują specjaliści poradnictwa w różnych środowiskach społecznych.

ROZWÓJ PORADNICTWA POŚREDNICZONEGO MEDIALNIE

Mamy obecnie do czynienia z rozwojem zinstytucjonalizowanych form poradnictwa. Instytucjonalizacja tworzy ograniczenia: z jednej strony formalne (poradnictwo dziecięce, specjalistyczne, małżeńskie czy inne, które może objąć pomocą ograniczoną liczbę osób), z drugiej zaś strony finansowe (powstające poradnie prywatne udzielają pomocy odpłatnie). Jednocześnie trzeba zauważyć, że żyjemy w oczekiwaniu natychmiastowej reakcji świata na nasze potrzeby – nie mamy cierpliwości do długotrwałego procesu, do dojrzenia do rozwiązania problemu. Ponowoczesność domaga się szybkiego efektu, rozwiązania problemu (Kukła, Kurek, 2009, s.99).

W tę rzeczywistość wpisują się nowoczesne formy poradnictwa wykorzystujące różne środki techniczne. Poradnictwo jest tym rodzajem aktywności człowieka, który opiera się na interakcji międzypersonalnej realizowanej głównie poprzez komunikację werbalną. Ta zaś odbywa się współcześnie za pośrednictwem nowoczesnych środków komunikacyjnych, takich jak telefon czy Internet. Pokolenie ludzi młodych nie wyobraża sobie obecnie kontaktu opartego wyłącznie na spotkaniach bezpośrednich – każda społeczność migruje do sieci rozszerzając w ten sposób przestrzeń kontaktu. Tendencja ta spowodowała zmiany również w sferze pomagania – zmiany polegającej na włączeniu środków technicznych w proces poradnictwa i pomocy psychopedagogicznej.

Forma współpracy pomocowej, jaką obserwujemy dzisiaj, nie jest aż tak innowacyjna, jak by się wydawało. Pośrednictwo medialne w pomaganiu nie jest nowe – pojawiło się z chwilą upowszechnienia nowoczesnych mediów. Społeczną aprobatę dla różnych form poradnictwa pośredniczonego wypracowały wcześniej media tradycyjne, takie jak telefon, radio i telewizja. Jednak stale należy pamiętać, że medium ma służyć celowi podstawowemu jakim jest spotkanie i pomoc (Wadowski, 2011, s. 144). Powszechnie znana jest instytucja telefonu zaufania, której działanie jest chronologicznie starszą formą poradnictwa pośredniczonego. Takie poradnictwo nie straciło swego znaczenia przez dziesiątki lat. Można nawet powiedzieć, że obecnie, gdy telefon stał się przedmiotem osobistego użytku, telefoniczne linie zaufania

jeszcze ugruntowały swoją pozycję. Jednocześnie stały się podstawą do rozwoju bardziej zaawansowanej formy psychologicznego wsparcia, jaką są poradnie internetowe (Lubina, 2012a, s. 179). Internetowe poradnie w sieciowej przestrzeni komunikacyjnej są dostępne za pośrednictwem komputera, ale także innych urządzeń o wielofunkcyjnym charakterze (telefony komórkowe, smartfony, tablety).

Medium kształtuje sposób kontaktu i strukturę spotkania (Bobryk, 2004, s. 98). Rzutuje to na charakterystykę realizowanego poradnictwa umożliwiając:

- kontakt głosowy, bardzo ważny ze względu na emocjonalną wartość komunikatu – telefon;
- jednostronny asynchroniczny komunikat wizyjno-głosowy – telewizja;
- interaktywny komunikat wizyjno-głosowy – Internet.

Nie bez przyczyny wśród mediów znaczących w tej dziedzinie pojawia się telewizja, choć od dłuższego już czasu nikt nie myśli poważnie o medialnym poradnictwie telewizyjnym. Po pojawieniu się atrakcyjniejszych mediów społeczeństwo przestało zwracać uwagę na to, jakie znaczenie ma przekaz transmitowany przez telewizję. Komercjalizacja również przyczyniła się do spadku liczby audycji o charakterze psychopedagogicznym. Brak interaktywności przekazu zmniejszył zainteresowanie odbiorców, którzy obecnie przyzwyczaili się do dwustronnej komunikacji z doradcą. Tymczasem, choć siła oddziaływania doradczego przekazu telewizyjnego pozornie się zmniejszyła, ma on ciągle jeszcze znaczenie w obszarze transmisji wsparcia społecznego. Szczególnie dotyczy to doradztwa realizowanego w strategii informacyjnej, doradztwa zawodowego, czy specyficznych form wsparcia ilustrowanych indywidualnymi przypadkami. Poradnictwo realizowane jako komunikat nadawany do wszystkich odbiorców w określonej grupie wiekowej jest uogólnione i bardzo mocno nacechowane tym wszystkim, co może przyciągnąć widza do ekranu: sensacją, modnym słownictwem, modnymi postawami społecznymi, lansowaniem wartości ukierunkowanych na konsumpcję i wreszcie licznymi elementami dekoracyjnymi (muzyka, celebryci). Jaką zatem formę wsparcia proponuje telewizja? Jest to komunikat nieinteraktywny, zamknięty w programie telewizyjnym odwołujący się do potrzeb uniwersalnego widza w określonej grupie wiekowej. Jest więc jedynie inspiracją do poszukiwań nowocześniejszych mediów oferujących

interaktywne wsparcie – tymi zdecydowanie są telefon zaufania i Internet (Lubina, 2012a, s. 180).

Telefoniczna pomoc psychopedagogiczna ma również bogatą przeszłość – przez dziesiątki lat funkcjonowała jako główna linia względnie anonimowego wsparcia społecznego. Względna anonimowość była i jest nadal ograniczona możliwością identyfikacji abonenta, co dla współczesnego człowieka uwrażliwionego na ochronę prywatności ma duże znaczenie. Cechą szczególną wsparcia telefonicznego jest interaktywność i możliwość emocjonalnej wymiany, dlatego też niektóre badania porównawcze pokazują większą skuteczność poradnictwa lub terapii telefonicznej niż internetowej (King, Bambling, 2006, s.175-181). Telefoniczne wsparcie wykorzystuje się z dobrym skutkiem nawet w leczeniu chorób psychicznych, budując w oparciu o komunikację mobilną system terapeutycznej współpracy (Depp, Mausbach, 2010).

Znamienna dla telefonicznej pomocy jest krótkotrwałość kontaktu – jest to kontakt doraźny, ukierunkowujący dalsze działania osoby potrzebującej pomocy – może jednak być dowolnie powielany, co daje dobre efekty terapeutyczne. Może również stanowić medium do prowadzenia grup wsparcia dla osób z ograniczoną mobilnością (np. grupy wsparcia dla osób z niepełnosprawnością ruchową lub grupy wsparcia dla opiekunów osób zależnych), z powodu izolacji społecznej narażonych na stres i depresję (Banku, Argüelles, 2006; Czaja, Rubert, 2002, s. 472; Zima, Gitlin, 2006). Warto też zwrócić uwagę, że medium telefoniczne jest obecnie wielofunkcyjne i umożliwi również dostęp do środowiska internetowego, które zdominowało życie społeczne.

Internet funkcjonuje jako określenie medium pośredniczącego w kontakcie, ale także jako nazwa przestrzeni, w której realizuje się znacząca część komunikacji społecznej. Jest więc zrozumiałe, że przestrzeń internetowa została również wykorzystana przez środowiska zajmujące się wsparciem społecznym w formie poradnictwa.

Poradnictwo online obejmuje problematykę udzielania wsparcia w różnych obszarach: pedagogicznym, psychologicznym, zawodowym, osobistym czy społecznym. Kluczowym warunkiem decydującym o specyfice poradnictwa online jest pośrednictwo Internetu. Na określenie tej przestrzeni działania używa się słów: poradnictwo online, poradnictwo internetowe, cyberporadnictwo, lub też nazw zapożyczonych z rozbudowanej anglojęzycznej literatury

przedmiotu: cybercounseling, e-counseling, onlinecounseling. Wszystkie one znaczą to samo – poradnictwo zapośredniczone przez Internet.

Poradnictwo pośredniczone przez technologię informacyjno-komunikacyjną fascynowało specjalistów już od dosyć dawna. Załączki terapii zapośredniczonej odnajduje się w latach 1960-70 wraz z pojawieniem się oprogramowania ELIZA i PARRY, które działało w sposób stacjonarny. Eksperymentalne zastosowania tych programów w terapii i pomocy psychologicznej dziś uznalibyśmy za nieudolne, jednak otworzyły drogę myśleniu o wykorzystaniu technologii w terapii i pomocy – dziedzinach humanistycznych (Koutsonika, 2009). W październiku 1972 w USA, podczas Międzynarodowej Konferencji dotyczącej komunikacji komputerowej, zademonstrowano pierwszą, symulowaną sesję psychoterapeutyczną, która odbyła się dzięki połączeniu komputerowemu pomiędzy Stanford a UCLA (Ainsworth, 2004).

Początki poradnictwa online były wyłącznie tekstowe, w miarę rozwoju technologii pojawiały się nowe możliwości, które pozyskiwały coraz większe grupy zwolenników: łączność głosowa i wizyjna znacząco wspomagały kontakt doradczy. Obecnie coraz częściej korzysta się z kombinacji kilku kanałów komunikacyjnych: wideo, audio i pisemny. Pełna komunikacja audiowizualna budzi jeszcze ciągle największe opory. Są one konsekwencją nie tyle barier technicznych ile raczej psychologicznych – zarówno osoby radzące się, jak i doradcy, mają trudności z oswojeniem się z mówieniem do kamery. Trudność ta jest jednak związana przede wszystkim z niepokojem, który towarzyszy tego rodzaju autoprezentacji i zanika w miarę treningu i wzrostu doświadczenia.

Pomoc psychologiczna online rozpoczęła się od działania grup samopomocowych w sieci. Można tu odnaleźć pokrewieństwo ze spontanicznymi i intuicyjnymi formami zaangażowania właściwymi dla małych społeczności prowincjonalnych. Grupy te rozwijały się od chwili pojawienia się komputerów osobistych w 1976 roku i jako sposób działania pomocowego bardzo dobrze funkcjonują do dziś zarówno w formach zinstytucjonalizowanych jak i spontanicznych. Spontaniczne i niemoderowane formy grupowej pomocy psychologicznej bywają jednak ryzykowne i mogą przynosić więcej szkody niż pożytku. Dlatego też nawet inicjatorzy tego działania – poradnia studencka Cornell University w Ithaca w stanie Nowy Jork „Dear Uncle Ezra” – monitorowali rozwój grup pomocowych (Cornell, 2012). Od chwili uruchomienia

tej eksperymentalnej poradni uniwersyteckiej tworzenie takich ośrodków pomocowych stało się powszechną praktyką (np. University of Colorado *Ask Ralphie* czy Columbia University *Go Ask Alice*).

Od 1993 roku aktywnie tworzyli środowisko pomocy psychologicznej online Ivan Goldberg i John Grohol. Goldberg koncentruje się na terapii online zaburzeń funkcjonowania spowodowanych chorobą psychiczną (Goldberg, Depression Central), Grohol zaś prowadzi aktywnie grupy pomocowe oraz udziela indywidualnej pomocy psychopedagogicznej online (Grohol, PsychCentral). Obaj pionierzy e-poradnictwa działali non profit. Niebawem okazało się, że ta forma pomocy zyskuje szybko zwolenników takiego poradnictwa, także odpłatnego. Od 1995 roku zaczął funkcjonować rynek usług komercyjnych w zakresie poradnictwa i pomocy psychopedagogicznej pośredniczonej przez Internet, bazujący na komunikacji e-mailowej. Poradnie internetowe korzystały z infrastruktury bez porównania słabszej niż obecnie, a rejestrowały kontakt z pacjentami na całym świecie.

Warta przypomnienia jest również pierwsza praktyka poradnictwa realizowanego wyłącznie online i to w czasie rzeczywistym. Ed Needham założył w 1995 roku poradnię *Cyberpsych* działającą wyłącznie w oparciu o wideospotkania, umożliwiające zobaczenie swojego rozmówcy i natychmiastową odpowiedź na zadane pytanie. Objął stałym długoterminowym wsparciem (połączonym z terapią) 44 osoby. W tym okresie sprawność techniczna sieci ograniczała możliwości prowadzenia takich spotkań, niemniej jednak poradnia na takich zasadach działała przez 3 lata.

Do dnia dzisiejszego funkcjonuje ośrodek poradnictwa kryzysowego Samaritans, w którym pracują głównie wolontariusze, przeszkoleni w udzielaniu pomocy osobom potrzebującym psychologicznego wsparcia (Samaritans, 2012). Koncentrują się na sytuacjach interwencyjnych, wspierają osoby zaburzone emocjonalnie w sytuacjach nagłego załamania i prób samobójczych. Działają na terenie Wielkiej Brytanii korzystając ze wszystkich dostępnych kanałów komunikacyjnych: e-maila, czatu czy wideospotkań, a także oferują formy łączone ze spotkaniami osobistymi w licznych oddziałach na terenie kraju.

Obecnie odnotowuje się stały wzrost liczby e-poradni i e-klinik terapeutycznych. Technologia dopracowała się schematu witryn internetowych umożliwiających praktykę i dzięki temu ustalenie warunków technicznych

do realizacji zadań pomocowych nie stanowi problemu. Uważa się, że najnowsze osiągnięcia w dziedzinie rozwoju technologii komunikacyjnych tworzą możliwości rozwiązywania wielu problemów w praktyce pedagogicznej, umożliwiając dostęp do pomocy środowiskom dotąd pod tym względem upośledzonym. Pozwala również zredukować problem niedoborów kadrowych w środowisku doradców (Brownlee, Graham, 2010, s. 622-637).

Przegląd dokonań międzynarodowych wskazuje na duży potencjał rozwoju poradnictwa, które swoje zadania realizuje online (Navarro, Sheffield, Edirippulige, Bambling, 2020). W warunkach pandemii Covid-19 skuteczność pomocy psychologicznej a nawet psychiatrycznej okazała się zadowalająca (Choobineh, Noorbala, Bagheri-Yazdi, Bolhari, Golmakani, Haghani, 2021, s. 209-214). Pośrednictwo medialne pozwala rozwiązać kilka problemów organizacyjnych, ale cały czas należy pamiętać, że jest jedynie częścią złożonego systemu, w którym dominującą rolę odgrywa kontakt bezpośredni.

WNIOSKI

Współczesne wspólnoty realizują się w rzeczywistości poszerzonej o świat wirtualny. Dzięki dynamicznej komunikacji zyskują większą częstotliwość wspierania i zwiększają poczucie akceptacji i integralności z przestrzenią społeczną. Aspekty te mają szczególne znaczenie w budowaniu rzeczywistości psychospołecznej i relacji międzyludzkich wśród osób społecznie wykluczonych, dotkniętych ograniczeniami w zakresie swobodnego kształtowania interakcji i więzi społecznych. Ich dostęp do instytucji wspomagających, a także dostęp do zróżnicowanych środowisk, w których mogłyby rozwinąć kontakty międzyosobowe, jest ograniczony (Straś-Romanowska, Frąckowiak 2008, s. 45-58). Szczególnie jaskrawym przykładem jest środowisko osób niepełnosprawnych. Osoby te są w szczególnej sytuacji wynikającej z naturalnych ograniczeń natury fizycznej. Potrzeba poszukiwania własnej podmiotowości i społecznego kontaktu skłania te osoby do poszukiwania pomocy w poradnictwie online, jako jedynie dostępnym na drodze aktywności samodzielnej (Straś-Romanowska, 1994, s. 14-27). Aktywna natura osób dotkniętych ograniczeniami fizycznymi

poszukuje możliwości uczestnictwa w przestrzeni społecznej, przy czym te właśnie ograniczenia stanowią barierę nie do pokonania.

Należy podkreślić, że efektywność pomocy psychospołecznej jest większa w pracy z mniej złożonymi problemami. W sytuacji większej złożoności problemów skupia się raczej na ułatwianiu dostępu do bardziej intensywnego wsparcia.

Ograniczenia związane z powolnym tempem komunikacji tekstowej, brakiem niewerbalnych wskazówek konwersacyjnych oraz problemami komunikacyjnymi oraz inne czynniki takie jak stosowanie nieskutecznych technik (np. słabe ustalanie celów, koncentracja i ukierunkowanie post-konsultacyjne) powodują tylko krótkoterminowe efekty.

W ten humanistyczny obraz wpisuje się zjawisko doradztwa i wsparcia pośredniczonego przez technologię informacyjno-komunikacyjną. Zmieniają one warunki kontaktu nie zmieniając istoty więzi międzyosobowej i wartości, które ta ze sobą niesie. Pozorność konfliktu pomiędzy technologią a humanistycznym podejściem w poradnictwie ukazuje się w zupełnie innym świetle. Zatem słuszne się okazuje ostateczne odejście od stereotypu dychotomii technologii i humanizmu.

REFERENCES

- Banaszak, A. (2014). *Model rodzin według nauki Kościoła Katolickiego gwarantem zapewnienia bezpieczeństwa społecznego*. Journal of Modern Science t. 2/2014/21. Józefów: Wydawnictwo WSGE.
- Bobryk, J. (2004). *Świadomość człowieka w epoce mediów elektronicznych*. Warszawa: Polskie Towarzystwo Semiotyczne.
- Choobineh, H., Noorbala, A. A., Bagheri-Yazdi, S. A., Bolhari, J., Golmakani, M. M., Haghani, E. (2021). *Effectiveness of Online Stress Management Intervention on Mental Health Status of Municipality Employees with COVID-19*, Journal of Education Community Health. 2021;8: s. 209-214.
- Drózdź, M. (2010). *Komunikowanie medialne jako manifestacja osoby*, w: DANCÁK P., Hruska D., Rembierz M., Soltes R., *Personalismus a súčasnosť*. Prešov: Prešovska univerzita v Prešove.
- Dziedzic, B. (2005). *Konstruowanie i rozumienie znaczeń w komunikowaniu medionym komputerowo*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Hilus A. (2020). *Wyzwania dla ośrodków pomocy społecznej w trakcie pandemii COVID-19*, w: Pikuła N.G., Grewiński M., Zdebska E., Glac W. *Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii korona wirusa*, Kraków: Wydawnictwo Scriptum.
- Krajewska, A. (2014). *Skutki bezrobocia i ubóstwa w życiu rodzin*. Journal of Modern Science, t. 2/2014/21, s. 61–76. Józefów: Wydawnictwo WSGE.
- Kukła, D., Kurek, K. (2009). *Doradztwo w ponowoczesnym społeczeństwie ryzyka*. In: Kukła D. (red.), *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza.
- Lubina, E. (2012). *Wsparcie społeczne w sieci internetowej dla dzieci i młodzieży z problemami – mediatyzacja pomocy psychopedagogicznej*. Journal of Modern Science, T. 1/6/12, Józefów: Wydawnictwo WSGE.
- Maritain, J. (1993). *Od filozofii człowieka do filozofii wychowania*, w: Adamski F., *Człowiek, wychowanie, kultura. Wybór tekstów*. Kraków: WAM.
- Navarro, P, Sheffield, J, Edirippulige, S, Bambling, M. (2020). *Exploring Mental Health Professionals' Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness With Young People: Mixed Methods Pilot Study*. JMIR Mental Health 2020;7(1).
- Ricoeur, P. (2010). *Kryzys–zjawisko swoiście nowoczesne. O kryzysie*, w: Michalski K. (red.), *Rozmowy w Castel Gandolfo*. T. 1.. Kraków: Znak.
- Skowroński, D. P., Waszyńska, K. *Poradnictwo online jako alternatywna forma pomocy psychopedagogicznej i terapeutycznej*, w: Piorunek, M., (red.), *Dymensje poradnictwa i wsparcia społecznego w perspektywie interdyscyplinarnej*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.

- Stasiak, M. K. (2009). *Podmiotowy model pracy socjalnej*. Łódź: Wydawnictwo Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej.
- Straś-Romanowska, M. (1994). *Problem podmiotowości w wychowaniu na tle personalistycznej wizji człowieka*, w: Reut M. (red.), *Człowiek, kultura, edukacja*, t. 1. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.
- Straś-Romanowska, M., Frąckowiak T. (2008). *Rola relacji międzyludzkich w budowaniu jakości życia osób niepełnosprawnych (perspektywa personalistyczno-egzystencjalna)*, w: Patkiewicz, J. (red.), *Rola więzi w rozwoju dzieci i młodzieży niepełnosprawnej*. Wrocław: PTWK
- Wadowski J. (2011). *Filozofia dialogu a digitalizacja. Dialog człowieka w sieci cyberistnienia*. In: Zachariasz, A. L. (red.), *Człowiek i jego pojęcie*. Rzeszów: Uniwersytet Rzeszowski.
- Wojtyła, K. (2009). *Człowiek jest osobą*, w: Wojtyła, K. *Aby Chrystus się nami posługiwał*. Kraków: Znak.
- Wojtyła, K. (2000). *Osoba i czyn oraz inne studia antropologiczne*. Lublin: TN KUL.