

# Duševno zdravje zaposlenih lahko krepimo tudi na daljavo

Avtorica:  
**Monika Ficjan, mag. psih.**

Sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) se eksponentno razvijajo in nam ob tem nudijo neskončne možnosti uporabe ter lajšajo vsakodnevna opravila. Omogočajo nam enostavnejšo dostopnost do storitev in povezljivost z družbo. Smo si pred nekaj leti predstavljali, da bodo lahko strokovnjaki na področju duševnega zdravja brez osebnega stika pomagali posameznikom v (duševni) stiski?

## VPLIV ŠIRŠEGA DRUŽBENEGA DOGAJANJA NA DUŠEVNO ZDRAVJE

Večje zdravstvene, družbene, socioekonomske in gospodarske krize močno vplivajo na naše vsakdanje življenje in na naše duševno zdravje. Negativne posledice širšega družbenega dogajanja se kažejo predvsem kot povečanje težav v duševnem zdravju (zaposlenih, otrok in mladostnikov, starejših), prav tako pa kot negotovost in izguba zaposlitve, kar vpliva tudi na finančno varnost celotnih družin (Kerč idr., 2021). Tuje raziskave kažejo, da zaposleni svoje zdravje pogosto ocenjujejo kot slabo, na delu doživljajo visoke ravni stresa (Leclerc idr., 2022) in vse pogosteje doživljajo izgorelost (Stewart, 2022).

V Sloveniji primanjkuje raziskav na področju duševnega zdravja v delovni populaciji, kljub temu da na pomembnost naslavljanja te težave kažejo podatki o odstotku bolniškega staleža iz naslova duševnih in vedenjskih motenj, ki v zadnjih letih narašča (NIJZ, 2022). V tujini so storitve psihološke podpore zaposlenim (*angl. Employee Assistance Program - EAP*) že zlati standard skrbi za duševno zdravje na delovnem mestu, v Sloveniji pa se je to področje šele v zadnjih nekaj letih pričelo ustrezno naslavljanje. EAP nudi takojšnjo 24/7 psihološko podporo vodjem, zaposlenim in/ali njihovim družinskih članom ter tako akutne težave in stiske naslavlja celostno, torej ne glede na to, ali te izhajajo iz poklicnega ali zasebnega življenja.

V okviru EAP se izvajajo raznovrstne oblike psihološke podpore: posamezniki lahko koristijo e-svetovanja, telefonska, osebna svetovanja ali videosvetovanja oziroma tekom procesa preizkusijo več oblik podpore (LifeWorks, 2022). Različne oblike svetovanj, ob vseh že navedenih prednostih, omogočajo enostavnejši dostop do strokovne pomoči, kar je v Sloveniji še posebej dobrodošlo, saj smo med letoma 2016 in 2021 izmed vseh držav OECD beležili

najvišji delež delovno sposobnih odraslih v duševni stiski, ki so želeli pomoč, a je niso mogli dobiti zaradi finančnih omejitev, čakalnih dob ali prevoza (MZ, 2023).

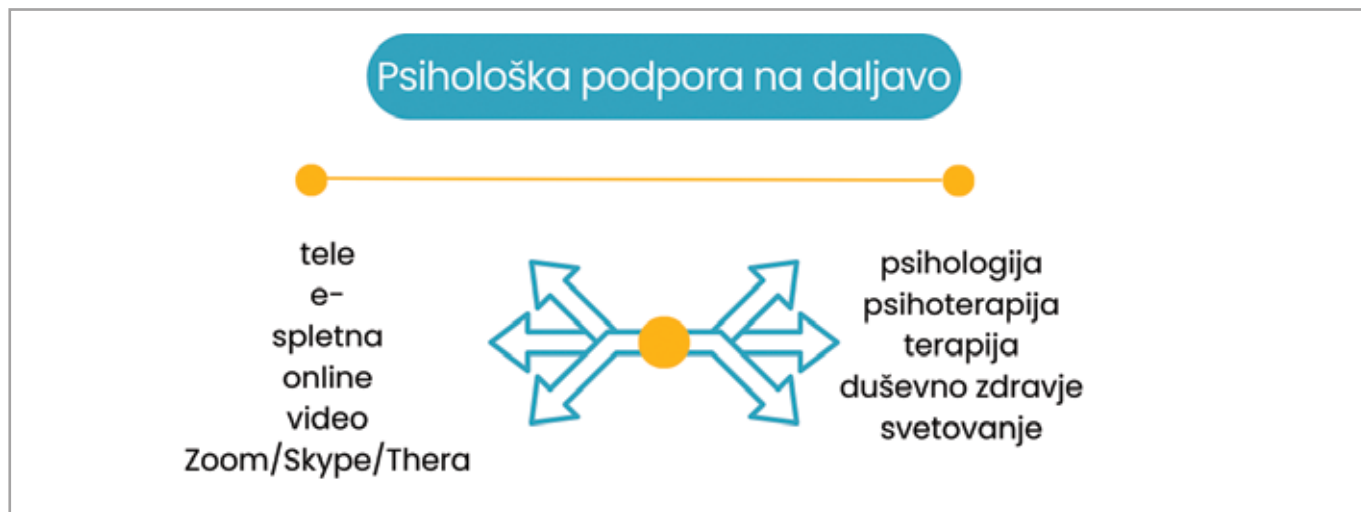
## UČINKI USTREZNE PSIHOLOŠKE PODPORE ZAPOSLENIM

Delovna populacija predstavlja velik del splošne populacije, zato ustrezna in pravočasna skrb za duševno zdravje zaposlenih predstavlja nepogrešljivo priložnost za izboljšanje javnega duševnega zdravja. Le 38 % zaposlenih v EU poroča, da ima v sklopu dela dostop do svetovanja ali psihološke podpore (Leclerc idr., 2022). Psihološka podpora zaposlenemu pripomore tudi k izboljšanju duševnega zdravja njegovih družinskih članov, sodelavcev itn. Podjetja, ki svojim zaposlenim nudijo psihološko podporo, beležijo 57 % manj izgubljenih ur na račun absentizma, 39 % manj izgubljenih produktivnih ur, 28 % manj težav s koncentracijo pri delu, 26 % manj prezentizma in 21 % manj nezadovoljstva pri delu (LifeWorks, 2022). Skrb za duševno zdravje na delovnem mestu bo postala le še pomembnejša, raziskave namreč kažejo, da kar 81 % zaposlenih poroča, da bodo v prihodnosti iskali delovna mesta, ki izkazujejo in nudijo podporo duševnemu zdravju zaposlenih (APA, 2022). Prav tako trendi nakazujejo, da si bodo zaposleni želeli hibridnega dela, torej tako v prostorih delodajalca kot na daljavo. V luči navedenega je v zadnjem času opaziti, da je s strani zaposlenih izkazan vedno večji interes za psihološko podporo na daljavo. Tudi Svetovna zdravstvena organizacija spodbuja in podpira regionalno digitalno transformacijo za izboljšanje javnega zdravja (WHO, 2022), kar pomeni, da moramo učinkovito izkoristiti priložnosti, ki nam jih ponujajo sodobne IKT in obenem zagotoviti enako kakovost in varnost opravljanja storitev kot v tradicionalnih interakcijah v živo.

## STORITVE PSIHOLOŠKE PODPORE NA DALJAVO

Ljudje so se zaradi hitrega tehnološkega razvoja in razmaha dela na daljavo relativno dobro privadili na storitve na daljavo. Tako smo se srečali tudi s porastom psihološke podpore na daljavo, ki jo imenujemo z različnimi tērmini, z različnimi predponami (npr. e-terapija, tele-psihoterapija, Zoom svetovanje) (Slika 1). V vseh primerih gre za storitev, ki je izvedena na daljavo, kar pomeni, da deležniki, vključeni v storitev, niso nujno ob istem času na istem mestu. Takšne storitve se lahko izvajajo preko telefona, e-pošte, različnih pogovornih okenc, spletnih klepetov, videokonferenc ali platform z virtualnimi svetovi (Lin idr., 2022).

pa izrazito narašča korišćenje videosvetovanj. Glede na splošno povečano uporabo IKT in trende digitalizacije ti podatki ne presenečajo. Od leta 2021 je močno upadel delež e-svetovanj, pri čemer najbrž pomembno vlogo igra dejstvo, da je pri takšni obliki svetovanja najtežje vzpostaviti pristen osebni stik. Upada tudi delež telefonskih svetovanj, ki sicer spadajo med sinhrono obliko psihološke podpore na daljavo, v primerjavi z videosvetovanji, ki so prav tako sinhrona, a omogočajo tudi neverbalno komunikacijo in tako bistveno izboljšajo izkušnjo psihološke podpore.



Slika 1: Sinonimi za nudenje psihološke podpore na daljavo.

Pomembna razlika med navedenimi storitvami je uskladitev v času, saj se nekatere storitve odvijajo tako, da se svetovalec in klient srečata ob isti uri in interakcija med njima poteka sinhrono, po drugi strani pa asinhrono storitve ne zagotavljajo prisotnosti podpore strokovnjaka v realnem času. E-svetovanje je nesinhrono, saj poteka preko spletnega klepeta ali e-pošte, medtem ko sinhrono svetovanje poteka kot videosvetovanje, pri čemer se uporabljajo različni programi (Skype, Zoom, Thera ipd.). Raziskave kažejo, da je sinhrono svetovanje na daljavo po več značilnostih najbolj primerljivo s svetovanjem v živo (Lin idr., 2022).

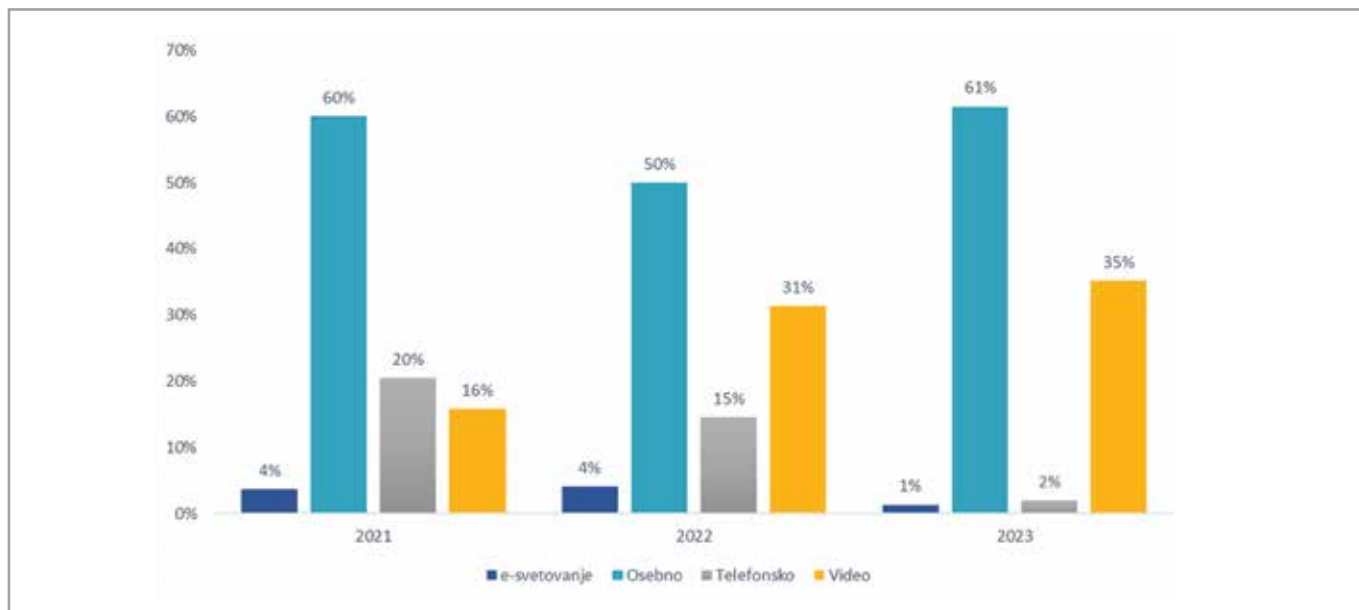
Metaanalitične študije so pokazale, da je sinhrona psihološka podpora na daljavo preko videoplatfrom enako učinkovita kot v živo, saj se učinki svetovanja na daljavo, tako na kratek kot na dolgi rok, niso pomembno razlikovali od učinkov svetovanja v živo. Učinki se prav tako niso razlikovali glede na demografske značilnosti posameznikov (spol, starost, trajanje svetovanja) (Lin idr., 2022). Raziskave zadovoljstva klientov kažejo, da so uporabniki svetovanja na daljavo s tem prav tako zadovoljni kot s svetovanjem v živo (Mazziotti in Rutigliano, 2021).

Podatki iz prakse izvajanja EAP v zadnjih treh letih (Slika 2) kažejo, da v sklopu korišćenja psihološke podpore v podjetjih zaposleni in njihovi ožji družinski člani najpogosteje izberejo osebna svetovanja. Od leta 2021

## PREDNOSTI IN PRILOŽNOSTI PSIHOLOŠKE PODPORE NA DALJAVO

Po oceni Svetovne zdravstvene organizacije (2020) v Sloveniji še zmeraj močno primanjkuje strokovnjakov na področju duševnega zdravja, zato je zelo pomembno, da obstoječo mrežo naredimo čim bolj dostopno za vse. Eden izmed ključnih standardov EAP je takojšnja 24/7 dostopnost do strokovnjaka na področju duševnega zdravja, kar pomeni, da lahko zaposleni in/ali njihovi ožji družinski člani ob duševni stiski psihološko podporo preko telefona prejmejo takoj (UK EAPA, 2014). Strokovnjaki priporočajo, da se ravno na področjih, na katerih je občutno pomanjkanje strokovnjakov, poleg tega pa so značilne dolge čakalne dobe, breme težav v duševnem zdravju zmanjša z dostopom na daljavo (Schaffer idr., 2020).

Strokovnjaki so ob nudenju psihološke podpore na daljavo dostopnejši posameznikom z ruralnih območij in tistim, ki jim potovanja otežujejo bolezni ali invalidnosti, ter osebam, ki nimajo lastnega prevoza ali možnosti javnega prevoza. Na ta način je omogočen enostaven dostop do svetovalca v udobju domačega okolja. Prav tako lahko svetovanje na daljavo olajša dostop posameznikom z veliko zasebnimi ali delovnimi obveznostmi, saj ne zahteva odhoda od doma ali iz službe in dodatnega časa za prevoz na točko srečanja v živo (Sugarman in Busch, 2023).



Slika 2: Koriščenost različnih oblik svetovanj v okviru EAP med letoma 2021 in 2023.

Svetovanje na daljavo je lahko še posebej v pomoč posameznikom, ki prebivajo v tuji državi in bi si želeli svetovanja v svojem maternem jeziku. Posamezniki, ki živijo znotraj obsega ponudnikov, pa so se že pred pandemijo pogosto srečevali z dolgimi čakalnimi dobami (WHO, 2020), ki so se odtekle le še podaljšale. Ker je iskanje pomoči ob težavah v duševnem zdravju še zmeraj pogosto stigmatizirano, posamezniki velikokrat želijo zamolčati, da koristijo psihološko svetovanje. Za tiste, ki se spopadajo s stigmo iskanja pomoči, lahko svetovanje na daljavo ublaži strah pred tem, da bi jih kdo opazil v prostorih svetovalca, prav tako se zmanjša stigma pred prostori, ki so namenjeni obravnavanju težav v duševnem zdravju. Nekateri posamezniki se tako lažje sprostijo in odprejo v svojem domu ali drugem poznanim prostoru kot pa v prostorih svetovalca (Aboujaoude idr., 2015).

Svetovanje na daljavo je še posebej prilagodljivo, saj za načrtovanje svetovalnega srečanja ni treba upoštevati načina in časa dostopa do storitve, prav tako se znižajo različni stroški, kot so stroški prevoza, varstva otrok ali drugih družinskih članov in stroški, nastali zaradi zamujenega dela. Slednje velja tako za kliente kot tudi za svetovalce, saj lahko svetovalec zaradi privarčevanega časa vožnje do mesta srečanja morebiti obravnava kakšnega klienta več, prav tako lahko obravnava klienta, ki je od njega geografsko ali časovno oddaljen. Svetovanje na daljavo je odporno na nepredvidene krizne razmere in se lahko razvija simultano z razvojem IKT (Mazziotti in Rutigliano, 2021).

#### SLABOSTI IN IZZIVI PSIHOLŠKE PODPORE NA DALJAVO

Zaradi razmaha psihološke podpore na daljavo in izraženega dvoma v varovanje klientove zasebnosti pri izvajanju tovrstnih oblik dela se mnoge študije ukvarjajo z raziskovanjem etičnih obveznosti svetovalcev. Rezultati so pokazali, da za svetovanje na daljavo veljajo enake smernice za varnost identitete klientov in svetovalca, zaupnost podatkov, strokovno ustreznost, odgovornost in avtonomijo kot pri svetovanju v živo, tako da se

ogroženost navedenih entitet lahko primerja z ogroženostjo v živo. V obeh situacijah ima klient možnost pritožbe, v kolikor meni, da je obravnava neustrezna (Kovač idr., 2020).

Za zagotavljanje dobre izkušnje svetovanja na daljavo mora predvsem svetovalec poskrbeti za nujne tehnične elemente, in sicer za električno in internetno povezavo, napajanje, strojno (računalnik, kamera, zvočnik in mikrofoni) in programsko opremo (konferenčni program) ter za ustrezno varnost, da ne ogrozi zaupnosti podatkov s prijavo v javno omrežje ali z nezaščitenim dostopom do svojega računalnika. Raziskave so pokazale, da je bilo veliko strokovnjakov sprva neusposobljenih za tako hiter prehod na digitalne vire, kot ga je zahteval nastop pandemije (Salgado, 2022). Če svetovalec ne poskrbi ustrezno za tehnične zadeve, lahko počasno omrežje ali slaba kakovost prenosa slike močno otežita komunikacijo in onemogočita prepoznavanje neverbalnih znakov, slednje pa lahko privede do nerazumevanja in nezadovoljstva. Po drugi strani mora klient poskrbeti za ustrezno zagotavljanje zasebnosti tudi na svoji strani, da lahko svetovalni proces teče nemoteno. To pomeni odsotnost drugih oseb v času trajanja svetovanja in izogibanje motečim hrupnim dejavnikom.

Čeravno raziskave kažejo, da je svetovanje na daljavo v povprečju enako učinkovito in klientom prinaša zadovoljstvo, pa je kot v vsakem svetovalnem odnosu pomembno, da svetovalec delo in metode prilagaja posamezniku. Mnogi posamezniki v času razmaha videokonferenc namreč poročajo o t. i. »Zoom utrujenosti«, kar pomeni, da so zaradi pogoste uporabe videoklicev izčrpani in jim tako svetovanje na daljavo lahko predstavlja večjo obremenitev. Uporaba teh tehnologij je lahko tudi izključujoča do starejših, ki so manj digitalno pismeni, ali do posameznikov, ki imajo težave s sluhom (Schlieff idr., 2022). Študije kažejo tudi, da imajo mlajši svetovalci pri svetovanju na daljavo nekaj več težav z navezovanjem stika ter vzpostavljanjem in ohranjanjem odnosa, pri bolj izkušenih svetovalcih pa se to ni izkazalo kot problematično (Lin idr., 2022).

## Psihološka podpora na daljavo

### Prednosti

- hitrejši dostop do strokovnjakov
- vključitev posameznikov, ki ne morejo fizično dostopati do pomoči
- udobje in zasebnost lastnega doma
- nižji stroški prevoza ali nadomeščanja dela in obveznosti
- prilagodljivost

### Slabosti

- tehnološke omejitve
- izključujoče do nekaterih skupin
- omejitve neverbalne komunikacije
- večja verjetnost nerazumevanja
- težje navezovanje stika in vzpostavljanje odnosa

Slika 3: Povzetek prednosti in slabosti psihološke podpore na daljavo.

### ZAKLJUČEK

Razširjenost duševnih stisk in težav v duševnem zdravju zahteva učinkovito, hitro in strokovno psihološko pomoč. Raziskave jasno kažejo, da lahko IKT kot orodja za nudenje psihološke podpore na daljavo predstavljajo eno izmed pomembnejših rešitev za zagotavljanje in nadaljevanje visokokakovostne oskrbe na področju duševnega zdravja. Čeravno se je svetovanje na daljavo razmahnilo zaradi kriznih situacij, ki smo jim bili neprosto voljno izpostavljeni, ga bomo zaradi vseh prednosti, ki jih omogoča, najverjetneje dolgoročno koristili. Zato moramo nenehno bdeti nad tem, da ažurno spremljamo in odpravljamo oziroma zmanjšujemo pomanjkljivosti psihološke podpore na daljavo ter pravočasno naslavljamo nove izzive. Tako bomo lahko krepili in ohranjali dobro duševno zdravje zaposlenih, ki je v številnih delovnih okoljih še zmeraj precej okrnjeno. Ustrezna psihološka podpora za zaposlene lahko učinkovito pomaga pri razreševanju stisk tudi v celotnem delovnem okolju, v ožji in širši družini ter pri spopadanju s travmatičnimi dogodki, kar nakazuje na širši družbeni vpliv vpeljave EAP v podjetja.

### LITERATURA:

American Psychological Association (APA). (2022). Workers appreciate and seek mental health support in the workplace. <https://www.apa.org/pubs/reports/work-well-being/2022-mental-health-support>

Chan, S., Torous, J., Hinton, L., in Yellowlees, P. (2015). Towards a framework for evaluating mobile mental health apps. *Telemedicine and e-Health*, 21.

Kerč, P., Krohne, N., Šraj Lebar, T., in Štirn, M. (2021). Izsledki raziskave za oceno potreb po psihosocialni podpori med epidemijo covid-19. [http://www.dps.si/wp-content/uploads/2021/04/Ocena-potreb-po-psihosocialni-podpori\\_23.4.pdf](http://www.dps.si/wp-content/uploads/2021/04/Ocena-potreb-po-psihosocialni-podpori_23.4.pdf)

Kovač, B., Seršen, S., Samojlenko, L., in Gosar, D. (2020). Zagotavljanje psiholoških storitev na daljavo s pomočjo spleta in drugih komunikacijskih sredstev. [http://www.dps.si/wp-content/uploads/2020/05/1\\_Zagotavljanje-psiholo%C5%A1kih-storitev-na-daljavo-slovenski-prevod-EFPA-smernic.pdf](http://www.dps.si/wp-content/uploads/2020/05/1_Zagotavljanje-psiholo%C5%A1kih-storitev-na-daljavo-slovenski-prevod-EFPA-smernic.pdf)

Leclerc, C., De Keulenaer, F., in Belli, S. (2022). OSH Pulse – Occupational safety and health in post-pandemic workplaces – Flash Eurobarometer – Report. European Agency for Safety and Health at Work.

LifeWorks. (2022). Workplace Outcome Suite (WOS) Annual Report 2021: EAP counseling use and outcomes, covid-19 pandemic impact, and best practices in outcome data collection. White paper. Author: Attridge, M. Toronto, ON.

Lin, T., Heckman, T. G., in Anderson, T. (2021). The efficacy of synchronous teletherapy versus in-person therapy: A meta-analysis of randomized clinical trials. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 29(2), 167–178.

Maynard, J. (2023). Online therapy is here to stay: Here are 5 ways it can benefit your employees. <https://springhealth.com/blog/5-ways-online-therapy-can-benefit-your-employees/>

Mazziotti, R., in Rutigliano G. (2021). Tele-mental health for reaching out to patients in a time of pandemic: Provider survey and meta-analysis of patient satisfaction. *JMIR Mental Health*, 8(7), e86187.

Ministrstvo za zdravje (MZ). (2023). Pregled stanja na področju zdravstva v Sloveniji – januar 2023. <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZ/DOKUMENTI/NOVICE/Zdravstveni-sistem-v-Sloveniji-januar-2023.pdf>

Salgado, J. (2022). Teleconsultations in clinical psychology: A brief overview for an adequate practice.

Schaffer, C. T., Nakrani, P., in Pirraglia, P. A. (2020). Telemental health care: A review of efficacy and interventions. *Telehealth and Medicine Today*, 5(4).

Schrief, M., Saunders, K. R., Appleton, R., ..., in Johnson, S. (2022). Synthesis of the evidence on what works for whom in telemental health: Rapid realist review. *Interact J Med Res*, 11(2), e38239.

Stewart, C. (2022). People who experienced or were close to burnout in European countries in 2021. <https://www.statista.com/statistics/1249649/experiences-of-burnout-in-europe/>

Sugarman, D. E., in Busch, A. B. (2023). Telemental health for clinical assessment and treatment. *BMJ*, 380, e072398.

UK Employee Assistance Professionals Association (UK EAPA). (2014). Counsellors' Guide to working with EAPs. <https://www.eapa.org.uk/wp-content/uploads/2014/10/Counsellors-Guide-to-working-with-EAPs-FINAL.pdf>

World Health Organization (WHO). (2022). Regional digital health action plan for the WHO European Region 2023–2030. EUR/RC72/5.

WHO. (2020). Looking back, looking forward: Rapid assessment of the mental health system in Slovenia. Report of a virtual mission by the

WHO Regional Office for Europe. <https://www.zadusevnozdrazve.si/wp-content/uploads/2021/04/WHO-mission-report-on-mental-health-in-Slovenia-2020-1.pdf>