

DOI 10.51558/2490-3647.2024.9.1.897

UDK 615.851:004.738.5

Primljeno: 13. 12. 2023.

Izvorni naučni rad  
Original scientific paper

**Anida Dudić-Sijamija**

## **ONLINE SAVJETOVANJE U BOSNI I HERCEGOVINI: NEPOZNANICA ILI POTREBA?**

Online savjetovanje kao metoda pružanja pomoći danas je vrlo popularna i korištena širom svijeta. Iako razvoj savjetovanja i psihoterapije u online okruženju započinje samom pojavom interneta, tek se u novijem dobu sistematičnije i ozbiljnije počinje primjenjivati online pristup podrške i pomoći pojedincima u krizi. Popularnost i značaj online savjetovanja i psihoterapije u modernom društvu rezultat je društvenih promjena. S obzirom na navedeno, provedeno je istraživanje s ciljem ispitivanja stavova i iskustava bosanskohercegovačkih građana o online savjetovanju, te konsultovanju sa stručnjacima pri prevazilaženju životnih problema. U istraživanju je putem anketnog upitnika ispitano 100 građana, a rezultati ukazuju na njihovu nedovoljnu informisanost o mogućnostima online savjetovanja i predrasudama prema stručnjacima. Također, prezentovana je studija slučaja – prva online platforma za savjetovanje i psihoterapiju u Bosni i Hercegovini, kao primjer dobre prakse. Kroz polustrukturirani intervju dobijen je uvid u profesionalno iskustvo stručnjaka u savjetodavnom i psihoterapijskom radu. Rezultati istraživanja mogu pružiti uvid u dostupnost savjetodavnog rada u online okruženju, kao i otvoriti nova istraživačka pitanja koja bi potaknula stručnjake da se posvete ovakvom načinu psihosocijalnog rada.

**Ključne riječi:** internet; online savjetovanje; online psihoterapija; iskustva; stavovi; Bosna i Hercegovina

## UVOD

Savjetovanje kao metoda pružanja pomoći danas je vrlo popularna i korištena širom svijeta. Začeci savjetovanja sežu daleko, međutim tek se u novijoj historiji sistematičnije i ozbiljnije počinju primjenjivati različiti pristupi i metode, stručnjaci se dodatno educiraju, a savjetnici postaju bitna karika socijalne podrške. Danas postoji oko 400 različitih savjetodavnih/ terapijskih pristupa (Ćirić 2009). Popularnost i značaj savjetodavnog rada u modernom društvu rezultat je društvenih promjena. Struktura, odnosi i brzina promjena u savremenom društvu postavljaju mnogobrojne izazove i zahtjeve s kojima se teško nositi. Pretjerani zahtjevi i očekivanja pred kojima se nalazi današnji čovjek, ukoliko nema podršku, izazivaju osjećaj bespomoćnosti i dovode do krize. Upravo iz tih razloga javila se potreba za pružanjem stručne podrške i pomoći koja podrazumijeva psihičke i socijalne aspekte. Tako danas postoji niz specijaliziranih ustanova koje uz pomoć različitih teorijskih pravaca, škola i terapija rješavaju individualne, porodične i partnerske probleme.

Online savjetovanje vrhunac doživljava u periodu pandemije COVID-19, kada su stručnjaci iz područja mentalnog zdravlja bili spriječeni komunicirati *face-to-face* sa svojim korisnicima. Globalna pandemija COVID-19 predstavljala je prekretnicu za novo razdoblje u radu psihoterapeuta i savjetnika. Iskustva terapeuta praćena su mnogobrojnim izazovima, poput nedovoljnih medijskih i informacijskih vještina i kompetencija za rad u virtuelnom prostoru, smanjenje grupne dinamike, virtualnog umora, nedostatka supervizije i mnogih drugih. S druge strane, terapeuti koji su imali iskustvo pružanja podrške u online prostoru, kao glavne prednosti navode fleksibilnost i brzinu (Švec 2021). Sve ovo nam govori da su online savjetovanje i psihoterapija u Bosni i Hercegovini začecima, pa je samim tim razumljivo da nema ni dovoljno istraživanja i podataka o učincima online savjetovanja i psihoterapije.

Važnosti promovisanja stručne pomoći u online prostoru kroz savjetovanje i psihoterapiju bila je glavni podsticaj sa nastanak ovoga rada. U teorijskom dijelu govori se o razvoju (online) savjetovanja, učincima savjetodavnog rada i benefitima savjetovanja u online prostoru. U empirijskom dijelu, koristeći kvantitativni pristup, propitivali smo stavove i iskustva bh. građana u traženju stručne podrške u online prostoru s ciljem prevazilaženja životnih problema. U studiji slučaja, kroz kvalitativni pristup, predstavljena je kao primjer dobre prakse prva online platforma u Bosni i Hercegovini koja nudi mogućnost online savjetovanja i psihoterapije.

## OSVRT NA RAZVOJ SAVJETOVANJA U ONLINE OKRUŽENJU

Savjetovanje se može sagledati kao sveobuhvatna intervencija ili metoda koja ima široku primjenu u raznim područjima. Različitost u pristupima, teorijskom utemeljenju i širokoj problematici zbog koje klijenti traže savjetovanje stvara teškoće u sažetom definiranju. Janković (1997: 15) savjetovanje definiše kao „posebnu metodu pružanja pomoći trenutno neuspješnim osobama u njihovom osobnom rastu, razvoju, sazrijevanju i prilagođavanju životnim uvjetima radi njihova osposobljavanja za samostalno rješavanje aktualnih i budućih problema“. Zloković i Vrcelj (2006: 181) savjetovanje vide kao „komunikacijski proces (direktni ili indirektni) u kojem jedna osoba želi pomoći drugoj koja pomoć traži. Dakle, za savjetovanje, odnosno savjetodavni rad je karakteristična namjera traženja i pružanja pomoći“. Jedna od često korištenih definicija savjetovanja jeste ona Britanskog udruženja za savjetovanje i psihoterapiju (British Association for Counseling and Psychotherapy): „... savjetovanje je profesionalni odnos koji je namijenjen osnaživanju različitih pojedinaca kako bi živjeli smisleniji i zdraviji život“. Iz navedenog, možemo zaključiti da je svrha savjetovanja osposobljavanje pojedinca za samostalno suočavanje sa životnim problemima i unapređenje vlastitih potencijala kako bi se postigao napredak. Razvoj integrativne perspektive savjetovanja zahtijeva edukacije i savjetodavnu praksu koju provode stručnjaci pomažućih profesija. Iako je savjetodavni rad dugo vremena bio rezervisan za psihijatre i psihologe, u posljednjih nekoliko decenija mnogi stručnjaci pomagačkih profesija postaju savjetnici. Djelovanje stručnjaka zavisi od obrazovanja, tehnika koje koristi i završene edukacije. Iako su tradicionalno savjetovanje i psihoterapija razvijeno područje djelovanja stručnjaka, posebno u zapadnim društvima, danas su online savjetovanje i psihoterapija, zbog migriranja javnosti u online sferu, sve popularniji.

Internet kao značajna platforma za pružanje usluga savjetovanja prepoznata je 1990-tih godina, međutim mali broj stručnjaka u to vrijeme su bili zainteresovani za online praksu jer većina njih nisu imali dovoljno vještina i znanja da se odvaže na taj korak. Danas je online savjetovanje u razvijenim državama široko rasprostranjeno i predstavlja važnu kariku društvene pomoći pojedincima i grupama. Internet je uveliko promijenio načine funkcionisanja društva u cjelini i time doveo i do promjena u liječenju mentalnog zdravlja. Stvoren je cyber prostor koji je definiran kao „prostor stvoren ljudskom komunikacijom kojom upravlja tehnologija odsutnosti tijela“ (Stratton 1997, prema Švec 2021: 4).

Online savjetovanje je postalo značajan vid pomoći, što zbog popularnosti interneta i migriranja korisnika na društvene mreže, toliko i zbog niza prednosti koje se ogledaju u praktičnosti i prevladavanju geografskih i fizičkih ograničenja (Barak i sar. 2009). Pored navedenih prednosti, Rochlen, Zack i Speyer (2004) navode da asinhrona interakcija između stručnjaka i klijenta omogućava veći stepen samorefleksije. Mogućnost snimanja razgovora ili video poziva omogućava stručnjacima da pregledaju prethodne terapijske razgovore, razjasne nesporazume i protumače emocionalna stanja klijenata iz nove perspektive. Postoji mnoštvo digitalnih servisa koji omogućavaju kvalitetno provođenje savjetovanja u online prostoru. Najpopularnija platforma koju su stručnjaci koristili u začetima online savjetovanja bio je Skype, aplikacija koja omogućava video poziv. U međuvremenu su se do danas razvili brojni drugi servisi poput Zooma, Google, WhatsAppa, Vibera i slično. Sveprisutnijim savjetovanjem u online prostoru počeli su se koristiti i drugi termini za online savjetovanje, poput terapija na daljinu, cyber-terapija ili teleterapija. Svi navedeni termini imaju isto značenje, a to je da se „terapija odvija između dva subjekta koji su udaljeni u prostoru i nisu više zajedno u analitičkoj sobi“ (Matačić 2018: 200). Svakako, jedna od najvećih prednosti online savjetovanja naspram terapije uživo je i „dostupnost terapije članovima i u uvjetima kada to ne bi bilo moguće u redovitom settingu, što omogućuje kontinuitet i povećava prisutnost članova“ (Adamlje i Jendričko 2020: 311). Na tom tragu, pojavom pandemije COVID-19, zabranom kretanja, potpunom karantenom koja je dodatno urušila porodične, partnerske i druge odnose, javila se prijemna potreba za savjetovanjem sa stručnjacima. Koliko je pandemija urušila odnose i pojačala potrebu za stručnim djelovanjem pri rješavanju životnih problema, govore mnogobrojna istraživanja koja su ispitala razne aspekte života u pandemiji COVID-19.

Podaci UNICEF-ovog izvještaja iz 2020. godine su pokazali da je kriza izazvana pandemijom COVID-19 imala značajan utjecaj na mentalno zdravlje ljudi. Naime, čak 45,6% ispitanika bh. građana je primijetilo povećan nivo stresa u periodu pandemije COVID-19. Također, polovina mladih (50,2%) u dobi do 30 godina izjavila su da su nivoi stresa i straha bili „donekle“ do „iznimno“ povećani. Mentalno zdravlje je u pomenutoj studiji prepoznato kao jedna od ključnih oblasti u kojoj se bh. stanovništvo suočavalo sa izazovima: COVID-19 je bio jedan od glavnih pokretača traume, pri čemu je 45% ispitanika izražavalo zabrinutost u pogledu sve lošijeg mentalnog zdravlja koje se manifestira kao sagorijevanje, strah, anksioznost i nedostatak sna. Nadalje, podaci su pokazali da je na globalnoj razini u vrijeme pandemije COVID-19 stepen stabilnosti bračnog i partnerskog odnosa bio ozbiljno narušen.

Tražeci uzroke narušenih bračnih (posljedično i porodičnih) odnosa psihoterapeuti su „glavnog krivca“ vidjeli u pandemiji. Prema podacima American Family Survey (2020) na uzorku od 3000 bračnih partnera, 34% njih su izjavili da im je pandemija uzrokovala stres u bračnim odnosima. Oko 45% parova čija se finansijska situacija pogoršala zbog posljedica pandemije smatrali su da je COVID-19 direktno utjecao na smanjenje bračne stabilnosti. Anketa koju je provela britanska organizacija Relate (2020) pokazala je da skoro četvrtina ljudi smatra da je izolacija opteretila njihovu vezu. Posebno su značajni podaci koji su ukazali na povećanu stopu porodičnog i partnerskog nasilja za vrijeme izolacije (Ajduković i Ajduković 2020). Naime, neki podaci nevladinih organizacija govore da je porodično nasilje u BiH u vrijeme pandemije povećano za 20% (Grbić Pavlović 2020). Navedeni podaci su samo „vrh brijega“ koji pokazuje, s jedne strane, nagomilane probleme koje je pandemija pogoršala, i sa druge strane, potrebu za uključivanjem stručnjaka pri prevazilaženju životnih teškoća.

Kako su stručnjaci bili onemogućeni da realizuju savjetovanje i psihoterapiju *face-to-face*, brojni psihoterapeuti su odlučili potražiti alternativna rješenja kako bi počeli ili nastavili održavati svoje dogovorene terapije. Prelazak u virtualni prostor, uz korištenje raznih digitalnih alata, omogućio je osnaživanje i pružanje emocionalne podrške klijentima da se što lakše nose sa novonastalom situacijom. Online savjetovanje se pokazalo uspješno u liječenju mnogih poteškoća kao što su subkliničke poteškoće, veliki depresivni poremećaj, posttraumatski stresni poremećaj, socijalna fobija, poremećaji hranjenja i prestanak pušenja (Brown 2012). Nadalje, empirijska istraživanja koja su se bavila ispitivanjem učinkovitosti i zadovoljstva klijenata online savjetovanjem pokazala su da je učinak online savjetovanja kao novog modaliteta u poređenju sa učinkom tradicionalnog savjetovanja *face-to-face* gotovo jednak (Brown 2012).

Studija Hanley i Reynolds (2009) o komparaciji učinkovitosti tretmana koji su koristili asinhronu komunikaciju ili kombinaciju asinhronu i sinhronu komunikacije je pokazala da su se klijenti u online modalitetu osjećali dovoljno povezani sa stručnjacima da se omogući terapijska promjena. Štaviše, neka istraživanja (Klein i Cook 2010) su pokazala da je online savjetovanje bilo učinkovitije od *face-to-face* savjetovanja u rješavanju problema poput stresa na poslu, bračnih nesuglasica, anksioznosti, depresije i roditeljstva. Ovi nalazi sugeriraju da online savjetovanje postaje održiva sveobuhvatna intervencija pri rješavanju životnih poteškoća.

## METODOLOŠKI OKVIR RADA

### Problem i cilj

Predmet istraživanja u ovom radu jeste dostupnost i razvijenost stručne podrške u vidu savjetodavnog rada u online prostoru u Bosni i Hercegovini. U istraživanju je postavljeno nekoliko ključnih pitanja: Da li su bh. građani upoznati sa mogućnostima (online) savjetovanja/psihoterapije? Da li su u prošlosti sudjelovali u savjetovanju ili psihoterapiji? Zbog kojih problema su potražili pomoć stručnjaka u vidu (online) savjetovanja/ psihoterapije? Da li imaju povjerenja u savjetnike/ psihoterapeute? Da li bi prijateljima i bliskim osobama preporučili online savjetovanje pri rješavanju životnih poteškoća? Da li je u Bosni i Hercegovini online savjetovanje u dovoljnoj mjeri razvijeno? Kakva su iskustva stručnjaka u online savjetovanju?

Rad ima dva cilja: a) ispitati stepen informisanosti i spremnost bh. građana da traže stručnu podršku u vidu online savjetovanja pri prevazilaženju životnih problema, te b) predstaviti primjer dobre prakse organizovanja savjetovanja putem online platformi.

Hipoteza od koje smo krenuli u istraživanje glasila je: Građani u bosanskohercegovačkom društvu zbog nedovoljne informisanosti o mogućnostima savjetovanja i psihoterapije, uglavnom ne traže stručnu pomoć u online prostoru. Posljedično, online savjetovanje nije prepoznato kao važna društvena karika pomoći.

### Metode

U radu su korištene kvalitativne i kvantitativne metode istraživanja. Kvalitativna metoda – deskriptivna studija slučaja i kvantitativna metoda ispitivanja – tehnikom anketnog upitnika. Kvantitativni dio istraživanja je proveden u periodu april-juni 2023. godine uz pomoć alata Google forms. Anketni upitnik je kreiran za potrebe istraživanja, a po uzoru na istraživanje Brown (2012) i Rochlen i sar. (2004). Rochlen i sar. su razvili instrument „Online Counseling Attitudes Scale“ (OCAS) koji ispituje stavove o online savjetovanju. OCAS je upitnik od 10 stavki koji procjenjuje stavove o online savjetovanju kroz (1) vrijednost online savjetovanja i (2) nelagode kod online savjetovanja. Ogledne stavke uključuju tvrdnje poput *Online savjetovanje/ psihoterapija bi mi bili od koristi u prevazilaženju životnih teškoća* ili *Bilo bi mi nelagodno raspravljati o emocionalnim ili drugim problemima sa online savjetnikom/ psihoterapeutom*.

Učesnici su na Likertovoj skali iskazivali stepen slaganja sa ponuđenim tvrdnjama od 1-5 (1 - u potpunosti se ne slažem, 5 - u potpunosti se slažem). U konačnici, anketni upitnik se sastojao od 4 cjeline: (1) sociodemografske varijable (spol, dob, stepen obrazovanja, porodična struktura), (2) iskustvo u traženju stručne pomoći u vidu savjetovanja i psihoterapije, (3) stavovi o online savjetovanju i (4) namjera traženja stručne pomoći (savjetovanje, psihoterapija) u budućnosti.

Podaci prikupljeni anketnim upitnikom obrađeni su u programu za analizu i obradu statističkih podataka „IBM SPSS Statistics”. Pri obradi podataka korištene su statističke analize deskriptivnog tipa, odnosno vršena je univarijantna (distribucija odgovora) analiza prikupljenih podataka. Rezultati su prikazani posredstvom tabela sa procentualnim vrijednostima. Kvalitativni dio istraživanja proveden je u junu 2023. godine, a podaci dobijeni putem polustrukturiranog intervjua analizirani su shodno tematskoj analizi (Braun i Clarke 2006). Najznačajnija saznanja o prvoj platformi koja nudi savjetodavnu i psihoterapeutsku pomoć u online okruženju u Bosni i Hercegovini predstavljena su kroz studiju slučaja.

## **Uzorak**

Putem anketnog upitnika ispitano je 100 ispitanika (82% žena i 18% muškaraca). Dobna struktura ispitanika se kretala od 18 do 60 godina. Najveći broj ispitanika je u starosnom razdoblju između 18 i 25 godina (62%), te u razdoblju 25-30 godina (17%), dok 7% ispitanika ima između 30 i 35 godina. Manji broj ispitanika (4%) ima između 35 i 40 godina, dok 3% njih je nalazi u starosnom razdoblju između 40 i 45 godina života. Ostalih 7% su se izjasnili da imaju više od 45 godina života. Najveći broj ispitanika (58%) ima završeno formalno obrazovanje srednju školu, dok 30% ispitanika ima fakultetsko obrazovanje / osnovni studij, a 10% ispitanika ima završen master ili doktorski studij. Ostali ispitanici se nisu željeli izjasniti na ovo pitanje. Kada je riječ o porodičnoj strukturi, najveći broj ispitanika (42%) živi sa roditeljima / braćom / sestrama, dok 21% njih živi sa partnerom/icom. Zanimljiv procenat (4%) ispitanika živi u proširenim porodicama, što govori da su višegeneracijske porodice u bosanskohercegovačkom društvu iščezle i dominiraju nuklearne porodice. Značajan procenat ispitanika (23%) živi sa prijateljima/cimerima ili u samačkim domaćinstvima (10%).

**Tabela 1:** Struktura ispitanika

Uzorak N= 100	Spol	Dob	Stepen obrazovanja	Porodična struktura
	M= 18%	18-25 62%	Srednja škola 58%	Živim sam 10%
	Ž = 82%	25-30 17%	Fakultet - prvi ciklus studija 30%	Živim sa partnerom/icom 21%
		30-35 7%	Fakultet - drugi ciklus studija 10%	Živim sa roditeljima i braćom/sestrama 42%
		35-40 4%	Nepoznato 2%	Živim sa roditeljima/ nanama/dedama/rođacima 4%
		40-45 3%		Sa prijateljem/cimerom 23%
		45+ 7%		

## Etički principi

Anketni upitnik s objašnjenjima i molbom poslan je na email adrese učesnika. Na početku upitnika detaljno je objašnjen cilj istraživanja, naglašavajući dobrovoljni i anonimni karakter sudjelovanja. Na kraju upitnika učesnicima je dostavljena kontakt email adresa kako bi mogli dobiti dodatne informacije o istraživanju i rezultatima. Anketa je bila anonimna. S obzirom na dobrovoljni karakter istraživanja učesnici su se mogli povući iz istraživanja u bilo kojem trenutku bez navođenja razloga. Sve navedeno doprinijelo je visokom stepenu povjerenja između učesnika i istraživača, rezultirajući vrijednim povratnim informacijama i uvidima u istraživani fenomen. Prikupljeni podaci tretirani su kao povjerljivi i bili su dostupni isključivo istraživaču/autoru.



## REZULTATI ISTRAŽIVANJA I DISKUSIJA

### Studija slučaja: Savjetovanje u online okruženju u Bosni i Hercegovini

U Bosni i Hercegovini trenutno je aktivna samo jedna platforma koja nudi savjetodavnu i psihoterapeutsku pomoć u online okruženju. Na web stranici agencije za online savjetovanje *Psihotron.ba* nalazi se objašnjenje da je platforma nastala kao ideja da se olakša pristup psihoterapiji i omogući klijentima na jednom mjestu izbor terapeuta po ličnom izboru, jednostavna registracija, sigurnosni sistem plaćanja i pristup seansi video linkom. U polustrukturiranom intervju koji smo realizovali sa osnivačicom platforme, geštalt psihoterapeutkinjom, dobili smo informaciju da je agencija za online savjetovanje u Bosni i Hercegovini osnovana u periodu pandemije COVID-19, kada su se mnogi građani suočili sa različitim poteškoćama koje su zahtijevale stručnu pomoć i podršku.

Platforma okuplja oko 20 psihoterapeuta sa iskustvom i psihoterapeute u edukaciji koji nude pomoć u različitim životnim područjima poput emocionalnih problema, porodičnih problema, stresa, raznih životnih kriza i sl. Prema riječima psihoterapeutkinje, online savjetovanje je postalo prepoznatljiva društvena karika pomoći.

*(I:1) COVID-19 ne samo da je bio okidač za razne probleme, nego je predstavljao i buđenje za mnoge građane u suočavanju s problemima, ali i unapređenju kvalitete života.*

Najčešći problemi zbog kojih se građani obraćaju za online savjetovanje i psihoterapiju su anksioznost, koja je često praćena depresijom, paničnim napadima, ali u posljednje vrijeme ljekari sve češće pacijente koji boluju od hroničnih oboljenja upućuju na psihoterapiju kako bi potražili podršku u prevazilaženju bolesti.

Iako je do perioda COVID-19 savjetovanje sa stručnjakom predstavljalo posljednju kariku pomoći nakon što pojedinci iscrpe sve druge mehanizme, psihoterapeutkinja navodi da su vidljivi pomaci u bh. društvu na način da se destigmatizira stručna pomoć i ruše predrasude prema psiholozima, psihoterapeutima i ostalim stručnjacima.

*(I:1)... građani su prepoznali da ne moraju imati problem da bi se javili psihoterapeutu za podršku.*

Da je svjesnost o brizi za mentalno zdravlje porasla govori podatak da je na jedinoj bh. platformi za online savjetovanje i psihoterapiji potražnja usluga u mjesecu junu 2023. godine porasla za 120% u odnosu na isti period prošle godine (juni, 2022). Na

online savjetovanje i psihoterapiju se češće javljaju žene, ali spolne razlike su očekivane, jer je društveno prihvatljivije da žene otvoreno govore o problemima, češće ih dijele s drugima, stoga se lakše odlučuju na različite mehanizme kako bi prevazišle probleme. Međutim, kako se u javnosti sve češće otvoreno govori o problemima narušenog mentalnog zdravlja, na online terapije se sve više javljaju i muškarci. Pored spolnih razlika uočeno je da građani iz manjih gradova i udaljenih mjesta češće traže stručnu pomoć u online prostoru nego uživo, posebno tamo gdje ne postoji mogućnost za realizaciju psihoterapije. Stručnjakinja navodi da online savjetovanju i psihoterapiji sve češće pristupaju bh. građani koji žive u inostranstvu, jer o životnim problemima žele da pričaju na maternjem jeziku.

Na pitanje *Šta je doprinijelo većoj otvorenosti građana prema online savjetovanju i psihoterapiji?*, stručnjakinja odgovara da je na prvom mjestu zaslužna jednostavnost usluga u online prostoru, gdje klijenti mogu iz svog ličnog prostora, udobnosti doma i sl. pristupiti psihoterapiji, te na taj način izbjeći prevoz, gužvu, susrete sa drugima i sl. Ono što je dodatno motivisalo građane na traženje stručne pomoći u online prostoru jeste mogućnost da klijenti na platformi sami biraju psihoterapeute koji su licencirani ili pod supervizijom i imaju odobrenje za rad sa klijentima. Svi razgovori su povjerljivi, a klijenti ukoliko žele čak mogu sačuvati anonimnost pred psihoterapeutom, što u tradicionalnoj psihoterapiji nije moguće.

Klijenti u kalendaru sami biraju datume održavanja seansi i načine plaćanja. Pored jednostavnosti i pristupačnosti koje je omogućio online prostor, većoj motivaciji građana za traženje stručne pomoći u vidu online savjetovanja i psihoterapije su doprinijeli mediji. U posljednje vrijeme, a posebno tokom i nakon pandemije COVID-19, stručnjaci su kroz medijske nastupe skretali pažnju na potrebu unapređenja mentalnog zdravlja, te radili na destigmatizaciji traženja stručne pomoći u prevazilaženju životnih poteškoća. Tako je sagovornica, psihoterapeutkinja i osnivačica prve agencije za online savjetovanje i psihoterapiju, dobila priliku da kroz TV-emisiju govori o važnosti unapređenja mentalnog zdravlja, gdje su sagovornici emisije bili upravo stručnjaci iz prakse – psihoterapeuti sa bogatim profesionalnim iskustvom. Da je ideja razvoja online savjetovanja i psihoterapije u bosanskohercegovačkom društvu prepoznata govore nagrade koje je osnivačica platforme dobila od domaćih i međunarodnih agencija.

U unapređenju (online) savjetovanja i psihoterapije u Bosni i Hercegovini izostaje najvažniji korak, a to je zakon o psihoterapijskoj djelatnosti. Iako se u savremenom društvu psihoterapija sagledava kao profesija, problemi koji prate profesionalizaciju psihoterapije u Bosni i Hercegovini govore još nije u dovoljnoj mjeri priznata

profesija. S jedne strane, to je profesija koja zaokuplja pažnju mnogih teoretičara, praktičara, kliničara, nezaobilazna je tema na raznim konferencijama i edukacijama. Dalje, ova profesija ima razrađene programe edukacija, polaznike i svoje klijente. Ipak, to je profesija koja još nije dobila svoje zasluženno mjesto u našem društvu. Vukašinović-Pecotić je još 1990. godine govorila o ovom ozbiljnom problemu, navodeći paradoks same profesije – psihoterapija je mlada vrsta djelatnosti, zbog čega i društvena verifikacija kasni (Vidanović 2003). Iako je većina država priznala zanimanje psihoterapeuta či kroz zakonski okvir omogućila njihovo djelovanje (npr. Hrvatska), u našoj državi zakonski okvir koji bi riješio pitanje profesionalizacije godinama izostaje, a problemi se ispoljavaju u praksi. Nepostojanjem zakona izostaje uređenje sadržaja, uslova i načina obavljanja djelatnosti psihoterapije, kao i standarda obrazovanja, pitanja osnivanja komore psihoterapeuta, dužnosti i stručnog nadzora. Sva ova pitanja su prepuštena pojedinačnom, neujednačenom, a često i neadekvatnom tumačenju i djelovanju, što u konačnici utječe na kvalitet usluge. Cjelokupna problematika je odraz zrelosti društva prema razumijevanju potreba i problema pojedinca, čije rješavanje zahtijeva stručnu pomoć i podršku. Ipak, dio odgovornosti za postojeće stanje se pripisuje i samim terapeutima koji, čini se, nisu dovoljno glasni u borbi za profesionalizaciju, često se konfrotiraju i zauzimaju status quo.

### *Stavovi i iskustva građana o online savjetovanju i psihoterapiji*

U provedenom istraživanju 74,7% ispitanika navelo je da su upoznati sa pojmom i sadržajem online savjetovanja, međutim nije zanemariv procenat (25,3%) ispitanika koji su se prvi put kroz ovo istraživanje susreli sa značenjem pojma. Podaci govore da su iskustva građana u traženju stručne pomoći u vidu savjetovanja i psihoterapije u online prostoru vrlo skromna – 67% ispitanika nikada nisu sudjelovali ni u kakvom obliku savjetovanja sa stručnjacima. S druge strane, oko 25% ispitanika navodi da su učestvovali u savjetovanju *face-to-face*, a samo 8% njih je učestvovalo u online savjetovanju ili psihoterapiji.

**Grafikon 1:** Iskustvo ispitanika u traženju stručne pomoći pri rješavanju životnih problema



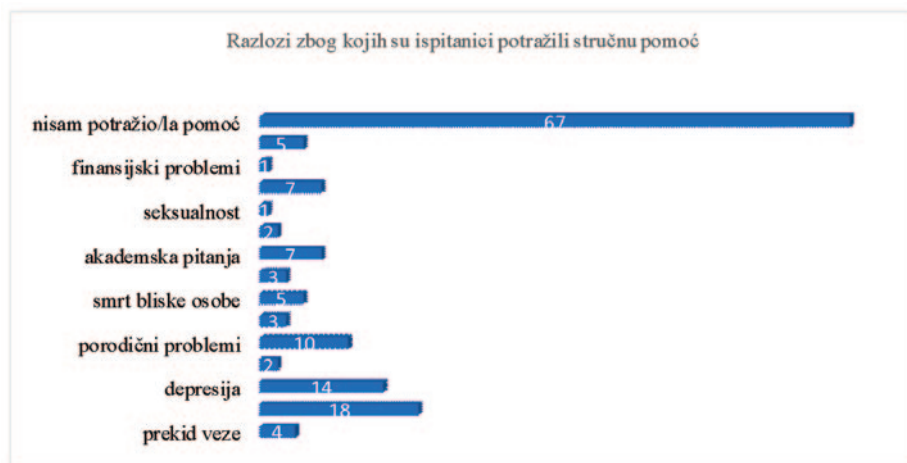
Istraživanja (Leibert i sar. 2006) su uočila pozitivnu korelaciju između općeg korištenja interneta i korištenja online savjetovanja, te došla do zaključka da pojedinci koji iz ličnih razloga koriste internet više od 10 sati sedmično su ujedno bili i spremniji i otvoreniji koristiti online savjetovanje kao podršku pri prevazilaženju životnih problema. Tako istraživanje koje je provedeno u Austriji 2010. godine na uzorku N= 218 građana pokazalo je obećavajući javni interes za online savjetovanje – 22,9% ispitanika su izjavili da u budućnosti žele koristiti online savjetovanje pri prevazilaženju životnih problema dok 77,1% ispitanika žele koristiti tradicionalni oblik savjetovanja (Klein i Cook 2010). Ipak, podaci za Bosnu i Hercegovinu govore suprotno. Naime, podaci Agencije za statistiku BIH (2022) govore da u Bosni i Hercegovini 75,9% domaćinstava ima pristup internetu i da više od 1.400.000 osoba koristi internet više puta u toku dana. Iako su građani svakodnevno konektovani, gotovo nikako ne koriste mogućnosti savjetovanja sa stručnjacima, što potvrđuju rezultati i našeg istraživanja. Naime, prema podacima Agencije za statistiku BIH (2022) građani najčešće koriste internet za telefoniranje i uspostavljanje video poziva (96,1%), slanje i primanje elektronske pošte (92,5%), slanje online poruka (92,3%), usluge internet bankarstva (41,4%).

Tražeci uzroke nedovoljnom odzivu na savjetovanje i psihoterapiju važno je spomenuti da su se kroz historiju, zbog tradicionalnih vrijednosti, porodični problemi najčešće rješavali u okrilju porodice, a stručnu pomoć su tražili najčešće pojedinci sa mentalnim poteškoćama i duševnim bolestima. Tako se odlazak psihologa ili

drugom stručnjaku često tumači da „nešto nije uredu sa tim pojedincem“. Iako su se vremena promijenila, predrasude i nepovjerenje prema stručnjacima su još prisutni. Također, razlog zbog kojeg građani ne traže stručnu pomoć u dovoljnoj mjeri jeste strah od društvene reakcije i osude. Naime, stigmatizacija i nerazumijevanje okolišne utječu na motivaciju i namjeru da pojedinci traže stručnu pomoć. Dakle, u razumijevanju uzroka slabog odziva na stručnu pomoć važno je naglasiti kulturološki aspekt. Uprkos transformacijskim procesima bosanskohercegovačko društvo „zapljuskuju“ tradicionalni pogledi gdje se životni, porodični i bračni problemi nastoje čuvati i riješiti unutar „četiri zida“, daleko od javnosti i uplitanja drugih. Iako je porodična podrška oduvijek bila značajna, bosanskohercegovačko društvo nije gajilo kulturu pomoći niti se oslanjalo na institucionalne izvore podrške, zbog čega se pojedinci, uprkos potrebi, teško odvaže podijeliti probleme sa drugima, a posebno sa stručnjacima.

Zbog malog broja ispitanika koji su tražili stručnu pomoć u vidu online savjetovanja i (ili) psihoterapije važno je bilo ispitati razloge koji su ih ponukali na traženje takve pomoći (Grafikon 2). Podaci govore da su ispitanici sudjelovali u savjetovanju ili psihoterapiji zbog raznih životnih problema (prekid veze, anksioznost, depresija, poremećaji ishrane, porodični problemi, pravni ili sudski problemi, akademska pitanja, pitanja seksualnosti, finansijski problemi i dr.). Međutim, ispitanici su najčešće tražili stručnu pomoć u vidu savjetovanja zbog psihičkih problema, ponajviše anksioznosti (18,4%) i depresije (14,3%). Na povećanu anksioznost i depresiju posebno su uticale posljedice pandemije COVID-19. Naime, teško socio-ekonomsko stanje i visoka stopa nezaposlenosti samo su neki od socijalnih problema koji, praćeni narušenim zdravstvenim stanjem, predstavljaju vodeće razloge raznih psihičkih problema s kojima se suočavaju građani (Grafikon 2). Koliko je samo pandemija pogoršala mentalno zdravlje bh. stanovnika govori podatak da je pandemija COVID-19 kod 40,2% ispitanika/ bh. građana vratila osjećaj koji su imali tokom ratnih dešavanja iz 1990-tih godina i da ih je podsjetila na ta iskustva (UNICEF 2022).

**Grafikon 2:** Razlozi zbog kojih su ispitanici potražili stručnu pomoć



Analizirajući stavove ispitanika o online savjetovanju i psihoterapiji u Tabeli 2 mogu se uočiti dva tipa ispitanika: (1) oni koji imaju podržavajuće stavove i pozitivna iskustva u traženju psihosocijalne podrške u online prostoru i (2) oni koji ispoljavaju nepodržavajuće stavove i smatraju da savjetovanje sa stručnjakom u online prostoru ne može pomoći pri rješavanju životnih problema. Ispitanici iz prve skupine – 42% smatra da bi im online savjetovanje bilo od koristi u prevazilaženju životnih teškoća, štaviše 45% njih bi preporučili online savjetovanje prijateljima i bliskim osobama. Više od polovine ispitanika (52%) bi u budućnosti podijelili svoje probleme sa online savjetnikom/psihoterapeutom. Smatraju da je online savjetovanje bitna društvena karika pomoći i ispoljavaju nizak stepen slaganja sa negativnim ponuđenim tvrdnjama o online savjetovanju i psihoterapiji. Naime, 38% ispitanika u potpunosti se ne slaže da bi traženje pomoći od online savjetnika/psihoterapeuta bila zadnja opcija koju bi razmotrili, 35% ispitanika u potpunosti se ne slaže sa ponuđenom tvrdnjom o nelagodnosti dijeljenja problema sa online savjetnikom/psihoterapeutom.

**Tabela 1:** Stavovi ispitanika o online savjetovanju i psihoterapiji

<b>Stavovi o online savjetovanju i psihoterapiji</b>	<b>1 (%)</b>	<b>2 (%)</b>	<b>3 (%)</b>	<b>4 (%)</b>	<b>5 (%)</b>
<b>Online savjetovanje/psihoterapija bi mi bili od koristi u prevazilaženju životnih teškoća.</b>	12	2	25	19	42
<b>Kada bi moji prijatelji imali životnih teškoća, savjetovao/savjetovala bih im online savjetovanje/psihoterapiju.</b>	12	5	17	21	45
<b>Podijelio/podijelila bih svoje probleme sa online savjetnikom/psihoterapeutom.</b>	14	4	11	19	52
<b>Kada bi online savjetovanje/psihoterapija bili besplatni, javio/javila bih se za pomoć online savjetniku/psihoterapeutu.</b>	12	7	12	12	57
<b>Bilo bi mi nelagodno raspravljati o emocionalnim ili drugim problemima sa online savjetnikom/psihoterapeutom.</b>	35	23	21	5	16
<b>Kad bih imao/imala lični problem, traženje pomoći od online savjetnika/psihoterapeuta bila bi zadnja opcija koju bih razmotrio/razmotrila.</b>	38	22	19	9	12

Posebno je važno spomenuti kako 57% ispitanika smatra da kada bi imali besplatnu mogućnost prisustvovati online savjetovanju, tražili bi ovakvu vrstu pomoći. Naime, savjetodavnu pomoć građani u Bosni i Hercegovini mogu tražiti u javnim, nevladinim, privatnim ustanovama. U javnim ustanovama, savjetovanje je besplatno, ali mnogi centri za socijalni rad i centri za mentalno zdravlje nemaju educirane stručnjake za provedbu savjetodavnog rada. Stoga građani traže pomoć u privatnim savjetovalištim i nevladinim organizacijama koje naplaćuju usluge (online) savjetovanja. Iako sama ideja naplaćivanja terapije u krugovima psihoterapeuta i istraživača (Haley 1990) često nailazi na velike kritike, činjenica da pojedinci plaćaju usluge savjetovanja predstavlja motivaciju koja je izrazito važna u terapijskom procesu. Na osnovu dobijenih podataka može se zaključiti da stav i procjena isplativosti i potrebe za savjetodavnim tretmanom zavisi od prioriteta tog društva. U nerazvijenim društvima, kao što je bosanskohercegovačko, materijalna dobra imaju prednost i više im se posvećuje pažnje nego zaštiti psihičkog zdravlja. Tako savjetodavni tretman (p)ostaje luksuz i pitanje ekonomske moći. Drugi dio

ispitanika smatra da im savjetovanje sa stručnjakom u online prostoru ne može pomoći pri rješavanju problema.

U otvorenom pitanju su navodili razloge zbog čega ne žele sudjelovati u online savjetovanju i (ili) psihoterapiji: *Ne volim online razgovore...; Internet je za mene neprirodno okruženje; Online komunikacija ima samo "dvije dimenzije", visinu i širinu, ali nema dubinu, potrebnu za savjetovanje; Smatram da sam sposoban svoje probleme rješavati sam, kao što sam i do sada; Slažem se da je u redu potražiti pomoć od drugih ljudi, ali generalno ljudi se danas žale na svakakve gluposti i najčešće oko nebitnih stvari rade preveliku dramu!*

Sumirajući dobijene rezultate možemo zaključiti da nedostatak sistemskih rješenja, neinformisanost javnosti o mogućnostima savjetodavnog rada, te nedovoljna motivacija pojedinaca na traženje stručne pomoći pri rješavanju životnih problema usporavaju kvalitetniji razvoj online savjetovanja u Bosni i Hercegovini. Sve nam ovo govori da su potrebni ozbiljni sistemski napori i institucionalna promocija kako bi savjetovanje i psihoterapija dobili mjesto koje zaslužuju u društvu.

## ZAKLJUČAK

Dobijeni podaci potvrđuju postavljenu hipotezu da građani u bosanskohercegovačkom društvu zbog nedovoljne informisanosti o mogućnostima savjetovanja i psihoterapije uglavnom ne traže stručnu pomoć u online prostoru. Posljedično, online savjetovanje nije prepoznato kao važna društvena karika pomoći. Pored kontradiktornih stavova i nedovoljnih iskustava u traženju online stručne pomoći pri prevazilaženju životnih teškoća, nedovoljna promocija savjetovanja predstavlja problem. Pretražujući online izvore u Bosni i Hercegovini uočava se deficit informacija o mogućnostima savjetovanja, kao i ustanovama koje pružaju usluge i stručnjacima kojima se građani mogu obratiti za pomoć. S tim u vezi još postoji veliki broj pojedinaca koji nisu upoznati sa idejom savjetovanja, načinima na koje se provodi i institucijama u kojima mogu tražiti pomoć. Stoga, ozbiljan izazov predstavlja osnaživanje i motivisanje pojedinaca na online savjetodavni tretman. Za kvalitetnu promociju je potrebno kontinuirano raditi na izgradnji kulture pomoći i motivisanju pojedinaca da svoje probleme dijele sa stručnjacima. Zbog prisutnih predrasuda, postoje građani koji ne vjeruju u tretman, a pomoć stručnjaka vide kao zadiranje u privatni prostor, te odbijaju pomoć. Zbog nedovoljne informisanosti, kao i nepovjerenja u stručnjake i institucije, životni, porodični, bračni i drugi problemi (p)ostaju tabu tema o kojoj ne žele pričati „van četiri zida“. Za destigmatizaciju



potrebne su ozbiljne kampanje kojima će se terapijska stigma umanjiti, a odlazak terapeutu normalizirati.

Promocija savjetovanja i online savjetovanja se treba vršiti na nekoliko nivoa: (1) nadležna ministarstva, (2) centri za socijalni rad, (3) centri za mentalno zdravlje, (4) obrazovni sistem, (5) nevladine organizacije, (5) mediji i (6) lične preporuke. Navedene institucije i akteri bi trebali koordinisano djelovati kako bi postigli bolje rezultate u lokalnim zajednicama. Nepostojanje sinergije između sektora, institucija i udruženja predstavlja veliku prepreku u razvoju kvalitetnog online savjetodavnog rada u Bosni i Hercegovini.

## LITERATURA:

1. Adamlje, Jelena, Tihana Jendričko (2020), "Iskustvo online terapije tijekom pandemije bolesti COVID-19 i utjecaj na zbivanja u grupi", *Psihoterapija*, 34(2), 292-326.
2. Agencija za statistiku (2022), *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Bosni i Hercegovini*
3. Ajduković, Marina, Dean Ajduković (2020), "Partnerski odnosi za vrijeme pandemije COVID-19 krize: kako sačuvati dobre odnose, spriječiti i/ili zaustaviti nasilje?", u: *Koronavirus i mentalno zdravlje - psihološki aspekti, savjeti i preporuke*, Hrvatska psihološka komora, Zagreb
4. Barak, Azzy, Britt Klein, Judith Proudfoot (2009), "Defining internet-supported therapeutic interventions, *Annals of Behavioral Medicine*, 38, 4-17.
5. Braun, Virginia, Victoria Clarke (2006), "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
6. Brown, Chole (2012), *Online counseling: attitudes and potential utilization by college students*, Doctoral dissertation, Humboldt State University
7. Ćirić, Josip (2009), "Komunikacijski kanali filozofskog i psihološkog savjetovanja", *Filozofska istraživanja*, 1(2), 97-121.
8. Grbić Pavlović, Nikolina (2020), *Nasilje u porodici u doba pandemije - uticaj preventivnih mjera za korona virus na nasilje u porodici u Bosni i Hercegovini*, FES, Sarajevo
9. Halley, Jay (2010), *Kako brak učiniti užasnim i drugi eseji o psihoterapiji*, Psihopolis Institut, Novi Sad
10. Hanley, Terry, D'Arcy J. Reynolds Jr. (2009), "Counseling psychology and the internet: A review of the qualitative research into online outcomes and

- alliances within text-based therapy", *Counseling Psychology Review*, 24(2), 4-13.
11. Janković, Josip (1997), *Savjetovanje - nedirektivni pristup*, Alinea, Zagreb
  12. Klein, Britt, Suellen Cook (2010), "Preferences for e-mental health services amongst an online Australian sample", *Electronic Journal of Applied Psychology*, 6(1), 27-38.
  13. Leibert, Todd, James Archer, Joe Munson, Grady York (2006), "An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance", *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83.
  14. Matačić, Stanislav (2018), "Cyberterapija: o mogućnosti i nemogućnosti psihoanalitičkih terapija na daljinu", *Psihoterapija*, 32(2), 195-215.
  15. Rochlen, Aaron, Natasha Beretvas, Jason Zack (2004) "The online and face-to-face counseling attitudes scales: A validation study", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 37, 95-111.
  16. Švec, Lucija (2021), *Online savjetovanje i psihoterapija u vrijeme pandemije COVID-19*, Sveučilište u Zagrebu - Pravni fakultet, Zagreb
  17. UNICEF (2020), *Procjena Posljedica COVID-19 na društvo u Bosni i Hercegovini, drugo anketno istraživanje domaćinstva*
  18. UNICEF (2022), *Procjena Posljedica COVID-19 na društvo u Bosni i Hercegovini, treće anketno istraživanje domaćinstva*
  19. Vidanović, Ivan (2003), *Terapijski modeli socijalnog rada*, autorsko izdanje, Beograd
  20. Zloković, Jasminka, Sofija Vrcelj (2006), "Savjeti u self literaturi – časopis za mlade", *Pedagogijska istraživanja*, 3(2), 171-180.

### **Internet izvori:**

1. Anketni upitnik o online savjetovanju i psihoterapiji (google.com), pristupljeno 13. 06. 2023.
2. <https://www.relate.org.uk/relationship-help/help-relationships/relationship-counselling>, pristupljeno 24. 06. 2023.
3. <http://csed.byu.edu/american-family-survey/>, pristupljeno 24. 06. 2023
4. Početna - Psihotron, pristupljeno 26. 06. 2023.
5. <https://www.bacp.co.uk/>, pristupljeno 25. 07. 2023.

## **ONLINE COUNSELLING IN BOSNIA AND HERZEGOVINA: UNKNOWN OR NECESSARY?**

### **Summary:**

Online counseling as a method of assisting is currently very popular and widely used worldwide. Although the development of counseling and psychotherapy in an online environment began with the advent of the Internet, it is only in recent times that the online approach to supporting and helping individuals in crisis has been more systematically and seriously implemented. The popularity and significance of online counseling and psychotherapy in modern society are the result of social changes. In light of this, research was conducted to examine the attitudes and experiences of Bosnian citizens regarding online counseling and consulting with experts to overcome life problems. The study surveyed 100 citizens through a questionnaire, and the results indicate their insufficient awareness of the possibilities of online counseling and prejudices toward professionals. Also, a case study was presented – the first online platform for counseling and psychotherapy in Bosnia and Herzegovina, as an example of good practice. Through a semi-structured interview, insight was gained into the professional experience of experts in counseling and psychotherapeutic work. The research results can provide insight into the availability of counseling services in an online environment and open up new research questions that could encourage professionals to engage in this form of psychosocial work.

**Keywords:** internet; online counseling; online psychotherapy; experiences; attitudes; Bosnia and Herzegovina

Adresa autorice  
Author's address

Anida Dudić-Sijamija  
Univerzitet u Sarajevu  
Fakultet političkih nauka  
anida.dudic@fpn.unsa.ba

