

JAK NA PSYCHOTERAPII ONLINE: PRAKTICKÝ PRŮVODCE PRO PSYCHOTERAPEUTY

How to provide psychotherapy online: a practical guide for psychotherapists

Barbara Ernest

TERRA – Terapeutický a rozvojový ateliér, Praha, CZ;

e-mail: barba.ernest@gmail.com www.barbaraernest.wix.com/mysite

Psychoterapie. 14 (1), 55–62; ISSN 1802-3983

Text neprošel standardním recenzním řízením, je publikován na vyžádání redakce časopisu.

Klíčová slova: online psychoterapie, distanční forma psychoterapie, internet, video-konference, COVID-19

Key words: online psychotherapy, teletherapy, distance forms of psychotherapy, internet, videoconference, COVID-19

ÚVOD

Aktuální situace spojená s pandemií COVID-19 postavila i psychoterapeuty do zcela nečekané a nové pozice: jak být i nadále k dispozici klientům (stávajícím i potenciálním), kteří v této krizové situaci možná potřebují naše služby více než jindy, když zároveň platí různá omezení (pohybu, poskytování služeb apod.)? A více pragmaticky: jak pokračovat ve svém životě a respektovat přitom nařízená bezpečnostní opatření? Nabízejícím se řešením je poskytování psychoterapeutických služeb online, které bylo dosud doménou pouze malého okruhu psychoterapeutů a navíc často plnilo spíše doplňkovou funkci k terapii tváří v tvář (např. při pobytu klienta v zahraničí,

dočasně snížené mobilitě apod.). A to navzdory tomu, že v současnosti existuje již množství empirických důkazů o účinnosti a efektivitě této formy péče o duševní zdraví ve vztahu k různým indikacím, jak ukazuje například metaanalýza 92 studií s celkovým počtem 9764 klientů (Barak, Hen, Boniel-Nissim & Shapira, 2008).

Psychoterapií online označujeme všechny distanční formy psychoterapie probíhající prostřednictvím internetu – nejčastěji přes e-mail, chat nebo formou videohovorů (používá se i termín „videokonference“). Následující text si klade za cíl podpořit psychoterapeuty, kteří s touto formou zatím nemají zkušenosti, v zavádění individuální psychoterapie právě prostřednictvím videohovorů. Text se soustřeďuje zejména na technickou stránku takto poskytované služby, té obsahové se dotýká pouze velmi okrajově, ačkoliv témata jako indikace/kontraindikace pro online psychoterapii, specifické kompetence psychoterapeuta pracujícího online, řízení psychoterapeutického procesu v online prostředí, etické otázky apod. si zasluhují také velkou pozornost. Na některé zdroje k obsahové stránce online terapie alespoň odkazuje závěr textu.

VÝHODY A RIZIKA ONLINE PSYCHOTERAPIE VE VÝJIMEČNÝCH SITUACÍCH TYPU PANDEMIE

Online psychoterapie je ve výjimečných situacích typu pandemie výhodná zejména protože:

- umožňuje pokračovat v psychoterapeutické péči o stávající klienty;
- umožňuje poskytovat krizovou intervenci všem, kteří to potřebují;
- snižuje práh dostupnosti psychoterapie: činí ji dosažitelnou i pro ty, kteří by z rozmanitých důvodů (např. pobyt v karanténě, snížená mobilita, malá dostupnost služeb v regionu, nemožnost kontaktu ve standardních „úředních hodinách“ pokud je klient např. zdravotník v první linii apod.) zůstali bez psychologické podpory;
- je v souladu s bezpečnostními opatřeními (minimalizace osobních sociálních kontaktů, pobyt v karanténě apod.), které chrání nejen klienty a nás, ale také přispívají ke zvládnutí pandemie na celospolečenské úrovni;
- v situaci sociální izolace představuje dostupnou formu kontaktu a snižuje tak pocit osamění;
- umožňuje psychoterapeutům pokračovat ve své práci a živobytí, v některých případech se sníženými náklady v porovnání s terapií tváří v tvář (bez nákladů za pronájem pracovny apod.) a nabízí i jim flexibilitu v čase a místě, odkud službu poskytují.

Zároveň však online psychoterapie ve stávající situaci může přinášet určitá rizika. Jedná se zejména o následující:

- poskytování online psychoterapie i těm klientům, kteří by za standardních pod-

mínek byli pro tuto formu péče kontraindikováni;

- zvýšené nároky na zajištění bezpečí a důvěrnosti informací (souvisí s výběrem komunikační platformy, ochranou soukromí v průběhu konzultace, kdy jsou ostatní členové domácnosti z důvodu bezpečnostních opatření také často doma apod.);
- vyžaduje jistou technickou zdatnost jak na straně psychoterapeuta, tak na straně klientů – nejvíce zranitelné skupiny z pohledu koronavirové nákazy (senioři apod.), budou pravděpodobně využívat spíše telefonickou formu intervencí;
- ačkoliv většina psychoterapeutických kompetencí je dobře přenositelná z prostoru „off-line psychoterapie“, některé dovednosti jsou pro online terapii specifické (rozhodování o indikaci online psychoterapie, péče o bezpečí v online prostoru, hodnocení symptomů a vyhodnocování rizika ohrožení zdraví/života, využití psychoterapeutických technik v této formě kontaktu apod.) – v zahraničí jsou proto na rozdíl od našeho prostředí běžné nástavbové kurzy online psychoterapie, viz např. kurikulum vytvořené British Association for Counselling & Psychotherapy (BACP, 2016);
- při práci s novými klienty (bez zkušeností s nimi v osobním kontaktu) může být těžké posoudit změny v prožívání, úrovni fungování apod. v porovnání s předkrizovou úrovní.

V současné situaci se na stranu poskytování psychoterapie online připojila i Česká asociace pro psychoterapii (ČAP, 2020), která 16. 3. vydala doporučující stanovisko „pozastavit osobní setkání s klienty jak

na svých pracovištích, tak případně u klientů. Neurgentní terapie odložit, urgentní poskytovat telefonicky nebo online“ a také většina zdravotních pojišťoven, které emergentní psychoterapii prováděnou distančním způsobem na žádost Asociace klinických psychologů ČR (AKP) dočasně zařadily mezi hrazené úkony.

POTŘEBNÉ VYBAVENÍ

Technické podmínky online spolupráce do velké míry ovlivňují kvalitu kontaktu s klientem a tím i kvalitu pracovní aliance. V porovnání s terapií tváří v tvář, kdy je psychoterapeut ten, kdo zodpovídá v hlavní míře za dobré prostředí (klid, soukromí, akustické podmínky, rozmístění míst na sezení apod.), u online psychoterapie je tato zodpovědnost více sdílená a také klient musí dbát na dobré technické zajištění. Tato domluva bývá často součástí organizační stránky psychotherapeutického kontraktu.

Hardware. Vystačit si lze s chytrým telefonem či tabletem s přední kamerou, ale větší obrazovka notebooku nebo počítače přispívá k pracovnímu komfortu a umožňuje detailněji vnímat další informace (mimiku klienta apod.). Držení mobilu v ruce je navíc značně limitující v možnostech pohybu a nestabilita obrazu může být pro klienta rušivá. Když už se musíte uchýlit k volání přes mobil či tablet, zvažte alespoň použití držáku/stojanu na stůl. Nezapomeňte si také dát do zorného pole hodiny, abyste nemuseli v průběhu hovoru přepínat obrazovku mobilu.

Internetové připojení. Síla a spolehlivost internetového připojení zásadním způsobem ovlivňují kvalitu hovoru. Z tohoto důvodu dbejte také na eliminování fakto-

rů, které by internetové připojení mohly zpomalovat (příliš mnoho otevřených programů, probíhající aktualizace, stahování videa apod.).

Sluchátka s *mikrofonem / headset*. Nejsou nutností, ale také přispívají ke kvalitě spojení (bez nich může vznikat např. rušivá zpětná vazba). Při intenzivní online práci můžete ocenit bezdrátová sluchátka, jinak si vystačíte i se sluchátky, která jsou standardním příslušenstvím většiny smartphonů.

Osvětlení. Jedním ze specifík online psychoterapie je limitovanost vizuálního kanálu (nevidíme celou postavu, hůře se odečítá mimický výraz apod.). O to zásadnější je nesnižovat kvalitu tohoto kanálu zhoršenými světelnými podmínkami a to bez ohledu na to, ve kterou denní dobu hovor vedeme. Profesionálním řešením můžou být tzv. LED panely simulující denní světlo, ale obvykle postačí vhodné umístění jiných světelných zdrojů.

Komunikační platforma. Komunikační platformou rozumíme software, který zprostředkovává spojení s klientem. Většina platform má verze jak pro počítač, tak pro mobil jako mobilní aplikace a některé lze používat i přímo z prohlížeče. Záleží také na operačním systému (Android, iOS/Apple, Windows apod.). Zde uvádím přehled nejčastěji užívaných komunikátorů – soustřeďuji se pouze na ty, které jsou využitelné pro individuální online psychoterapii v bezplatné verzi:

1. Skype: V našich podmínkách se jedná pravděpodobně o jeden z nejvyužívanějších programů pro online psychoterapii, ačkoliv např. v USA nenaplňuje bezpečnostní standardy Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPPA, 1996) a nedoporučuje jej ani European Association for Psy-

chotherapy (EAP, 2020). Jeho největší výhodou je, že mnoho klientů má už zřízený účet a dobře se v jeho prostředí orientuje. Funguje jako mobilní aplikace i ve verzi pro PC. Další možností je využití jeho fungování v prohlížeči, kdy není potřeba instalace ani registrace účtu.¹

2. Google Hangouts: Tato platforma je součástí standardního balíčku Google. V minulosti si vyžadovala, aby všichni komunikující měli účet Google, aktuálně to není potřeba – stačí, když účet máte vy jako hostitel videokonference. Kliknutím na ikonu zahájíte videohovor a následně pozvete klienta jedním ze dvou způsobů: zasláním pozvánky na zadaný email nebo prostřednictvím specifického linku, který klientovi předáte. Pokud používáte kalendář Google, výhodou Hangouts je, že je můžete vzájemně propojit (v kalendáři naplánujete videokonferenci a klienta na ní pozvete).

3. FaceTime: Jedná se o platformu zabudovanou do zařízení Apple. Tento nástroj tedy přichází do úvahy pouze v případě, že vy i klient komunikujete přes zařízení tohoto výrobce.

4. Zoom: V placené verzi je populární zejména pro skupinové videokonference (webináře apod.), konzultace jeden na jednoho jsou zdarma. Tato platforma je doporučovaná i EAP (2020). Pro úplnost dodávám, že i u ní byly v posledních týdnech identifikovány bezpečnostní rizika (např. Slížek, 2020).

¹ Postup: Na adrese www.skype.com/cs/free-conference-call/ jako organizátor videokonference kliknete na „Vytvořit bezplatně schůzku“ a následně se vygeneruje odkaz, který zašlete klientovi. Klient odkaz otevře v prohlížeči a zadá pouze své jméno (může to být přezdívkou).



Barbara Ernest

Mgr. Psycholožka se soukromou praxí v Praze. Věnuje se zejména krizové intervenci a individuální psychoterapii v Gestalt modalitě. Zkušenosti má nejen s přímou prací, ale také s distančními formami psychologické péče přes telefon, chat i videokonference. Zabývá se také supervizí a lektorskou činností.

5. Videohovory přes sociální sítě: Videohovory nabízí i sociální sítě Facebook (Facebook Messenger) či WhatsApp (pouze z mobilu) – stačí se propojit s klientem na sociální síti a je možné zahájit hovor.

6. Další platformy: Na specifickém principu fungují např. Whereby (www.whereby.com) a Doxy.me (www.doxy.me), kdy si po registraci vytvoříte vlastní virtuální místnost, která je uzamčená – klient vždy „zaklepe“ a vy jej vpustíte dovnitř. Tento typ simuluje více klasický terapeutický setting (klient je ten, kdo přichází za psychotherapeutem, do „psychotherapeutaova prostoru“, psychotherapeut klienta vítá apod.). Jejich velkou výhodou je i to, že se klienti nemusí registrovat – vaše místnost má unikátní URL – adresu, kterou klienti jen zadají do prohlížeče. Mezi programy méně známé, ale oceňované kvůli svému důrazu na bezpečnost patří např. Signal (www.signal.org), Wire (www.wire.com) nebo Wickr

(www.wickr.com). Jedná se o tzv. „end-to-end encrypted“ programy, což zjednodušeně znamená, že pouze účastníci komunikace znají její obsah.

Většina těchto platform nabízí i ve verzi zdarma různé doplňkové funkce, které můžete v konkrétních případech také ocenit – ať už se jedná např. o sdílení obrazovky (pokud chcete klientovi ukázat nějaký materiál na svém počítači) nebo možnost nahrávat sezení (třeba pro účely vlastní supervize).

Je důležité mít na zřeteli, že využívání komunikačních platform přináší pro poskytovatele psychoterapie specifické bezpečnostní nároky. V prostoru EU by měli být využívány tzv. „GDPR – compliant“ platformy (z výše zmiňovaných např. Whereby, Doxy.me, Zoom). Při rozšíření portfolia svých služeb o psychoterapii online byste také měli aktualizovat GDPR podmínky. American Psychological Association (APA, 2020) nabízí některá vodítka pro formulaci informovaného souhlasu při poskytování psychoterapie online. Aktuální stanovisko ČAP (2020) nicméně zní: »Ne každý je v digitálním světě doma. Bezpochyby někteří z Vás máte klienty, pro které jste jediné lano se světem. O ty se starejme. Proto v této fázi doporučujeme neřešit otázku „bezpečí připojení“, ale fyzické a mentální bezpečí klientů a terapeutů. Technické zabezpečení budeme doladovat postupně.«

Ať už se rozhodnete pro jakýkoliv nástroj (nebo více nástrojů, jejichž volbu přizpůsobíte preferencím konkrétního klienta), vždy se s nimi důkladně obeznamte ještě před jejich používáním „naostro“. Ideálně nejprve vyzkoušejte hovor s někým z vašich známých.

PŘÍPRAVA NA VIDEOKONFERENCI

Domluva s klientem. Počáteční komunikace s klientem by měla zahrnovat kromě standardních podmínek spolupráce (termín, délka setkání, cena apod.) také:

- domluvu na platformě, kterou budete používat;
- informaci, pod jakým jménem na dané platformě figurujete a jakým způsobem se spojíte (na Skype můžete klienta vyhledat zadáním jeho jména nebo jednoduše vygenerovat link svého profilu a ten klientovi napsat², u Whereby a Doxy.me pošlíte klientovi specifický odkaz na vaši virtuální místnost, u platform typu Hangouts se propojujete zadáním jména či emailové adresy v sekci „Kontakty“ nebo také vytvořením specifického linku apod.);
- upozornění klienta, že je důležité kvalitní internetové připojení a co největší soukromí a klid po celou dobu konzultace;
- doporučení využívat spíše PC (notebook) než mobil;
- vyjasnění si jakýchkoliv dalších důležitých okolností (např. zda požadujete platbu na účet předem) případně získání informovaného souhlasu (např. pokud máte v plánu sezení nahrávat pro účely supervize apod.).

Příprava na setkání. V dostatečném předstihu (min. 15 minut) před plánovaným hovorem si vytvořte dobré podmínky (zajistěte si klid, najděte si pro sebe dobré pracovní místo, připravte si pití apod.). Je doporučováno volat spíše z obvyklého pracovního

² Postup: Klikněte na své jméno, vyberte “Skype profile” – klikněte na “Share profile” – potom “Copy to Clipboard” a následně pomocí Ctrl+V vložte odkaz do komunikace s klientem.

prostředí, pokud to ale není možné, na Skypu můžete alespoň využít pro umenšení rušivých vlivů a větší pocit soukromí funkci rozmazání pozadí.³ Ujistěte se o postačující kapacitě baterie, případně připojte přístroj ke zdroji. Zavřete všechny otevřené programy, které nebudete využívat. Vyzkoušejte funkčnost techniky (mikrofonu a kamery) – některé z programů umožňují automatický zkušební hovor⁴. Pro oční kontakt je důležité umístění kamery – měla by být ve výšce vašich očí a měli byste sedět přímo před ní. Nastavte také hlasitost a ověřte, že máte dobré světelné podmínky.

Zahájení hovoru. V domluvený čas si můžete s klientem rovnou zavolat, nebo nejdříve napsat krátkou potvrzující zprávu na chat („Dobrý den, jsem připravená, můžete volat“) a nechat zavolat klienta. Obvykle je volání necháváno na klientovi podobně jako při terapii tváří v tvář, kdy je klient ten, kdo přichází. Hned v úvodu hovoru je dobré zreflektovat bezpečí pro společnou práci – ujistit se, že má klient nerušené prostředí a potřebné soukromí. Pokud se jedná o konzultaci s novým klientem, ke zvýšení pocitu bezpečí může prospět, když ho ujistíte, že na vaší straně nemůže komunikaci nikdo slyšet a že jste vázáni stejnými etickými zásadami jako při terapii tváří v tvář. Vzájemně si také potvrďte, že se dobře vidíte i slyšíte.

DOPORUČENÍ Z PRAXE

Přijměte online komunikaci jako legitimní a plnohodnotný způsob komunikace. Online

³ Postup: V průběhu hovoru umístěte kurzor na ikonu kamery a zaškrtněte “Blur my background”.

⁴ Postup pro Skype: Automatický zkušební hlasový hovor provedete zavoláním na “Echo/Sound Test Service”, který naleznete ve svých kontaktech.

komunikace je jiná. Má jak své limity, tak příležitosti. Je přirozené, že může nějakou dobu trvat, než si na ni vy i klienti zvyknete. Hledejte v ní prostor pro kreativitu.

Experimentujte, jaká platforma a další podmínky pro práci v online prostředí vám vyhovují nejlépe. Někdo vede hovory striktně ve svém pracovním prostředí, jiným nevádí (nebo dokonce preferují) mluvit s klienty z domova. Některé terapeutky obraz u hovoru ruší a raději vedou audio hovor, jiní si z podobných důvodů vypínají na obrazovce svůj selfie obraz. V experimentování se settingem můžete podpořit i klienty: Jaká vzdálenost od monitoru jim vyhovuje? Jaké to pro ně je, když si vypnete kamery a pouze se slyšíte? Jak vnímají oční kontakt? apod.

Nepřeceňujte techniku. Připravte se na výpadky. I když máte dobré připojení, počítejte s tím, že kvalita hovoru může různě kolísat či hovor může vypadnout. Vyplatí se mít proto promyšlené záložní řešení – tím může být přístup na jinou platformu nebo možnost telefonického hovoru.

Ujasněte si své hranice respektující vás i stávající výjimečnou situaci související s COVID-19, např.: Je pro vás akceptovatelné, když hovor možná přeruší klientovy děti, které jsou z důvodu karantény doma (a jak na to budete reagovat)? Potřebuje-li klient krizovou intervenci, ale jediný čas, kdy může nerušeně mluvit, je na procházce se psem – přistoupíte na to? Do jaké míry jste ochotni upravit délku setkání nebo se přizpůsobit netradičnímu času (víkend, pozdní večer)?

Nepodceňujte psychohygienu: práce v online prostředí není o nic méně náročná než psychoterapie tváří v tvář, navíc je zátěžová z hlediska množství času stráveného před monitorem počítače. Dopřávejte si mezi

klienty pauzy, nepřetěžujte se množstvím online konzultací, každé setkání se snažte pro sebe dobře uzavřít (pomoci vám mohou podobné rituály, jakými se přeladujete mezi klienty, když pracujete osobně). Intervizní či supervizní podpora zaměřená specificky na online psychoterapii může být také velmi nápomocná. Jednoduše: i při práci online se starejte dobře nejen o své klienty, ale také o sebe.

Další tipy uvádí např. Warnecke (2020). K výměně zkušeností s online psychoterapií slouží také diskusní fórum na webových stránkách ČAP: <https://czap.cz/od>.

ZÁVĚR

Pro povzbuzení všech, kteří mají ohledně této formy péče i po přečtení tohoto textu nejistoty, uvádím závěrem několik výstupů webináře Yudin (2020):

- Víte, jak na to. Většina dovedností a kompetencí je přenositelná.
- Online psychoterapie je účinná.
- Online psychoterapie je účinnější, pokud rozvinete online-specifické kompetence (jak je uvádí např. Association for Counselling and Therapy Online, 2016).

...a nadneseně: dobrý online psychoterapeut je lepší než průměrný offline psychoterapeut.

LITERATURA

American Psychological Association (2020). Informed consent checklist for telepsychological services. Staženo z: https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=apa-pandemics&utm_content=telehealth-consent-checklist&fbclid=IwAR0JsnjP8i2j-hHXAMh99iJ-t08sA-

XzTaotMwbM-sS4pnKLKNt7wnU7UoQI Asociace klinických psychologů ČR (2020). Doporučení k poskytování psychologické péče – upřesnění online péče. Staženo z: https://www.akpcr.cz/pro-%C4%8Dleny#h.p_lugfE_ss5tqK

Association for Counselling and Therapy Online (2016). ACTO Competences. Staženo z: <https://acto-org.uk/acto-recommended-competences-for-counselling-and-psychotherapy-online/>

Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. & Shapira, N. (2008) A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions, *Journal of Technology in Human Services*, 26:2–4, 109–160.

British Association for Counselling & Psychotherapy (2016). Telephone and E-Counselling Training Curriculum – a Research-based Curriculum Framework for Telephone and E-Counselling. Staženo z: <https://www.bacp.co.uk/media/2046/bacp-telephone-ecounselling-training-curriculum.pdf>

Česká asociace pro psychoterapii (2020). Epidemie koronaviru – aktualizované doporučení výboru ČAP. Staženo z: <https://czapo.cz/aktualni-informace/320-epidemie-koronaviru-aktualizovane-doporuceni-vyboru-cap>

European Association for Psychotherapy (2020). Interim Advice for Conducting Psychotherapy Online. Staženo z: http://news.europsyche.org/eap_member_information_20_covid-19/EAPonlineGuidance.pdf (český překlad zde: https://www.dropbox.com/s/moacexr1vq-4k07x/Doporu%C4%8Den%C3%AD%20EAP%20pro%20Online%20terapii_HH-1.pdf?dl=0)

Health Insurance Portability and Accountability Act (1996). Staženo z: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/CRPT-104hrpt736/pdf/CRPT-104hrpt736.pdf>

Slížek, D. (2020). Videokonferenční služba Zoom posílala data Facebooku a neříkala pravdu o šifrování. Staženo z: <https://www.lupa.cz/aktuality/videokonferencni-sluzba-zoom-posilala-data-facebooku-a-nerikala-pravdu-o-sifrovani/>

- Yudin (2020). Getting Ready for Coronavirus Times – Online Gestalt Therapy (záznam webináře pro Gestalt Associates Training Los Angeles, březen 2020)
- Warnecke, T. (2020). A few practical tips and ideas to consider that may help with online psychotherapy and supervision. Staženo z: http://news.europsyche.org/eap_member_information_20_covid-19/SomeOnlineTherapyTipsAndIdeas.pdf
- POZNÁMKA – DALŠÍ DOPORUČENÉ ZDROJE**
- American Psychological Association (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. Staženo z: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- Asociace klinických psychologů ČR (2020). COVID-19: online intervence a jejich použití. Staženo z: <https://www.akpcr.cz/pro-odbornou-ve%20ejnost/odborn%C3%A9-materi%C3%A1ly>
- Cooper, M. (2020). Relational Depth in Online Therapy: Can it Be Experienced and What Facilitates and Inhibits it? Staženo z: https://mick-cooper.squarespace.com/new-blog/2020/3/18/relational-depth-in-online-counselling-and-psychotherapy-can-you-get-there-and-what-facilitates-and-inhibits-it?fbclid=IwAR0EgdJgWlV34dFIdSA3cfIDXrpE98eukuJKCwaSJbqsXgqhpG6m_Rn-1CC0
- European Federation of Psychologists' Associations (2020): Coronavirus COVID-19: The Role of Psychologists in Europe. Staženo z: <http://efpa.eu/covid-19> (český překlad zde: https://drive.google.com/file/d/19BSB1rujpsenkAGMLWsGQ_MJstj9DgEm/view?usp=sharing)
- European Federation of Psychologists' Associations (2020). The provision of psychological services via the internet and other non-direct means. Staženo z: <http://ethics.efpa.eu/guidelines/guidelines/>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2020). Remote Psychological First Aid During the COVID-19 Outbreak – Interim Guidance (March 2020). Staženo z: <https://pscentre.org/?resource=remote-psychological-first-aid-during-the-covid-19-outbreak-interim-guidance-march-2020>