

PAPER DETAILS

TITLE: Çevrimiçi Psikolojik Danismada Etik ve Standartlar: Bir Model Önerisi

AUTHORS: Serife Gonca Zeren,Emel BULUT

PAGES: 63-80

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/580802>

Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Etik ve Standartlar: Bir Model Önerisi

Ethics and Standards for Online Counseling: A Model Proposal

Şerife Gonca Zeren

Yıldız Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri
Bölümü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma
Anabilim Dalı, Türkiye
gzeren@yildiz.edu.tr

Emel Bulut

Yıldız Teknik Üniversitesi, Öğrenci
Dekanlığı, Türkiye
eulukaya@yildiz.edu.tr

ÖZ

İnternet'in sağladığı olanakların her geçen gün gelişmesi ile birlikte bireyler psikolojik danışma hizmetlerini de artık çevrimiçi (online) yollarla almaya başlamışlardır. Çevrimiçi psikolojik danışma, fiziksel ya da ruhsal sağlık sorunları ya da ekonomik nedenlerle evden dışarı çıkamayanlar; yüz yüze psikolojik yardım alabileceği kurum ve kuruluşlardan uzak bölgelerde yaşayanlar; sık sık seyahate çıkmak zorunda olanlar; kendilerini yüz yüze olmayan iletişimde daha rahat ifade edenler; ruh sağlığı merkezlerine gittiklerinde etiketlenmekten endişe yaşayanlar gibi çeşitli gruplar için oldukça avantajlı bir yardım biçimi olarak kabul edilmektedir. Dünya genelinde çevrimiçi psikolojik danışma ile ilgili standart belirlemiş kuruluş örnekleri ve bu alanda yapılmış çeşitli çalışmalar bulunurken, Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti veren uzmanlar için standartlar sunan çalışmalara rastlamak oldukça zordur. Bu çalışmada çevrimiçi psikolojik danışma konusunda Türkiye için standartlar ve bu standartların bir parçası olarak çevrimiçi uygulamalarda etik ilkelerin neler olması gerektiği tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Çevrimiçi Psikolojik Danışma, Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Etik İlkeler, Etik, Standartlar, Teknoloji

ABSTRACT

As the possibilities of the Internet develop with each passing day, people have begun to take advantage of the psychological counseling services offered through online platforms. Online counseling has emerged as a means of accessing psychological assistance for those who cannot leave their place of residence due to physical or mental health issues, those with economic problems, those who live far away from institutions providing psychological help, those who travel extensively, those who can express themselves more easily online than through face-to-face communication, and those who may have anxiety about labeling when consulting a mental health center. There are various standards in place around the world related to online counseling, but in Turkey, counselors working in online counseling media are subject to no such guidelines. This research discusses the standards in Turkey related to online counseling, and suggests some ethical principles that should be included in such standards.

Keywords: Online Counseling, Ethical Principles in Online Counseling, Ethic, Standards, and Technology

Geliş Tarihi/Received

2 Eylül/September 2016

Kabul Tarihi/Accepted

11 Ocak/January 2018

Elektronik Yayın Tarihi/Online Published

29 Mart/March 2018

GİRİŞ

Günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası olan İnternet, bilgiye kolay ve hızlı ulaşmayı, bankacılık ve fatura ödeme gibi işlemleri evden yapabilmeyi, sinema, uçak, konser bileti satın almayı ve yüz yüze görüşme olanağı olmayan uzaktaki kişilerle iletişim kurmayı sağlamaktadır. Yaklaşık yirmi yıl önce, bireyler bilgisayar kullanmayı öğrenmek için çeşitli kurslara giderken, günümüzde akıllı telefonların ve tablet bilgisayarların hayatımıza girmesiyle, küçük bir çocuktan, ailenin en büyüğüne kadar her yaştan insan, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK, 2013, 2015, 2016) verilerine göre Türkiye genelinde 2013 yılında %46,5 olan İnternet erişim imkânına sahip hane oranı, 2015 yılının Nisan ayında yaklaşık %70'e yaklaşırken, 2016 yılı Nisan ayında %76,3, 2017 Nisan ayında ise 80,7'ye ulaşmıştır. Yine TÜİK (2017) verilerine göre Türkiye'de her on hanenin sekizinde İnternet erişimi mevcuttur. Bu verilere göre Türkiye'de İnternet erişimi olan hane sayısının her geçen yıl artmakta olduğu söylenebilir.

Hızla gelişen ve yaygınlaşan teknoloji sayesinde kişilerarası iletişim kurma yolları ve biçimleri değişime uğramıştır. Eskiden yüz yüze gerçekleşen pek çok iletişim, giderek çevrimiçi (online) kanallarla yürütülmeye başlamıştır. Örneğin, insanlar İnternet üzerinden yeni kişilerle tanışmakta, eski arkadaşlarını bulmakta, sohbet başlatabilmekte, flört etmekte ve hatta bu kanalla ilerleyen bir ilişkinin ardından evlenebilmektedirler. Günlük hayatın teknoloji ile değişikliğe uğraması, profesyoneller tarafından verilen psikolojik yardım hizmetlerinin de çevrimiçi uygulanmaya başlamasını beraberinde getirmiştir.

Alan yazında çevrimiçi psikolojik danışma (online counseling); "e- danışma (e-counseling), e-terapi (e-therapy), siber terapi (cybertherapy), web danışmanlığı (web counseling), bilgisayar aracılığı ile psikoterapi (computer-mediated psychotherapy), çevrimiçi terapi (online therapy), tele- psikolojik danışma (tele-counseling), tele-ruh sağlığı (tele-mental health), İnternet tabanlı psikolojik hizmetler (online therapy), uzaktan psikolojik danışma (distance counseling)" gibi çeşitli adlarla anılmaktadır (American Counseling Association [ACA], 2014; Alleman, 2002; Barak, Klein ve Proudfoot, 2009; Elleven ve Allen, 2004; Piri, 2011; Zeren, 2014, 2015, 2017; Zur, 2012). Bloom (1998) çevrimiçi psikolojik danışmayı danışan ve psikolojik danışmanın ayrı veya uzak yerlerdeyken, elektronik kaynaklardan yararlanarak iletişim kurdukları profesyonel yardım hizmeti olarak açıklamaktadır. Barak ve Grohol (2011) da çevrimiçi psikolojik danışmayı, danışan veya grup halinde danışanlar ile psikolojik danışman arasında, bilgisayar teknolojisi kullanılarak uygulanan ruh sağlığı müdahalesi olarak tanımlamaktadırlar.

Çevrimiçi psikolojik danışma, eş zamanlı (anlık yazılı mesaj, sesli ya da görüntülü görüşme) veya eş zamanlı olmayan (e-posta, kısa mesaj) şekilde yürütülebilir. Son yıllarda "avatar" kullanımı da çevrimiçi psikolojik danışmada tercih edilen yollardan birisidir (Suler, 2000). Avatarın kelime anlamı Hint mitolojisine göre tanrıların yeryüzüne indiklerinde büründükleri şekilleridir (Türk Dil Kurumu Batı Kökenli Kelimeler Sözlüğü, 2016). Avatar ile bireyler, istedikleri görünümlere bürünebilmekte, sanal yüzler ve bedenlerle kendilerini ifade edebilmekte, anonim kimlikler içerisinde arzuladıkları benlikleri özgürce kurarak çeşitli kendini sunum davranışlarında bulunabilmektedirler (Uzun, 2011). Sanal dünyalar içerisinde sanal öğrenme ve oyun ortamlarından birisi olan Second Life (SL) son yıllarda gerek kullanıcı sayısı gerekse uygulamaları yönünden oldukça popülerdir. Bu sanal ortam kullanıcılarına, zengin görsel avatar seçenekleri sunmakta; onların alternatif ve ideal bir öteki dünya yaratmalarına, diğer insanlarla gerçek yaşamdaki gibi etkileşime girebilmelerine ve gerçek dünyaya benzer tutum ve davranışlar göstermelerine imkân tanımaktadır (Uzun ve Aydın, 2012).

Çevrimiçi psikolojik danışmanın kullanışlılığı, Google arama motorunda dünya çapında "online therapy" anahtar kelimesinin 2013 yılı aylık ortalama arama sayısının 165.000 (Bozkurt, 2013) olmasından da anlaşılabilir. Benzer biçimde, Google Adwords kullanılarak "online therapy" sözcüğü 2015 yılında 150.000 kez, benzer içeriğe sahip "online counseling chat" anahtar kelimesi ise 190.000 kez aranmıştır (Google AdWords, 2015). Bu verilerden yola çıkarak dünyada çevrimiçi psikolojik danışma almak isteyen kişi sayısının oldukça fazla olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür.

Çevrimiçi psikolojik danışmaya yönelik talep bu denli fazla olunca, bu alanla ilgili temel standartların ve etik ilkelerin de açık, net ve ulaşılabilir olması önem kazanmaktadır. Türk Dil Kurumu Güncel Sözlükte standart, "örnek veya temel olarak alınabilen, ölçün, ölçünlü" biçiminde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu Güncel Sözlük, 2017) Yükseköğretim Kurulu (1998) da standart kavramının, "bir otorite, gelenek veya ortak anlayış tarafından belirlenmiş ve takip edilmesi gereken bir model veya örnek" ya da "belirli bir amacın gerçekleştirilebilmesi için gerekli ve yeterli nitelik düzeyi" olarak açıklamaktadır (aktaran Yanpar Yelken, Çelikkaleli ve Çapri, 2007).

Etik ise belli bir eylemi seçmenin gerçeklerini kişisel değerler çerçevesinde değerlendirmek anlamına gelmekte; etik ilkeler de doğru davranış kurallarını belirlemek için bireylere özellikle de meslek gruplarına uyarlanan ahlaki kurallar olarak tanımlanmaktadır (Kolay Akfert, 2012). Dolayısıyla bu çalışmada da, çevrimiçi psikolojik danışma konusundaki standartlar, bu alana ait etik ilkeler izlenerek ele alınmıştır.

Etik; bireylerin, kurumların ve profesyonellerin yanlış ve doğruyu ayırt etmelerine ve sonunda ahlaki kararlar almalarına yardımcı olmayı amaçlayan bir bilim dalıdır (Bersoff ve Koeppel, 1993; aktaran Erdur Baker ve Çetinkaya, 2007, s. 163-182). Meslek etiği kavramı belli bir mesleğin üyelerine, etik sorunlarla ya da ahlaki problemlerle doğrudan karşı karşıya kaldıklarında nasıl davranmaları gerektiği yönünde yardım etmesi, yapılan hizmetin ahlaki uygunluğunun incelenmesi şeklinde (Çetinkaya, 2015, s. 5; Eren Gümüş ve Gümüş, 2013) ele alınmaktadır. Meslek etiğinin temel amacı, genelde toplumu ve özelde meslek elemanlarını, meslekleriyle ilgili olarak eğitmek ve bilinçlendirmektir. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (Türk PDR-DER) etik ilkelerin amaçları ve işlevlerine bağlı olarak, çalışanların hangi davranışlarının kabul edilebilir olduğuna ilişkin meslek ya da örgüt tarafından belirlenen yol göstericilerden söz etmektedir (Türk PDR-DER, 2011). Bunlar etik kodlardır. Bu kapsamda oluşturulmuş meslek etik kodları, psikolojik danışma alanında oldukça önemli bir yer tutmaktadır.

Çevrimiçi psikolojik danışma oldukça yeni bir konudur ve bu konudaki standartlarla ilgili olarak alan yazında, az sayıda da olsa, bazı araştırmalara rastlanmaktadır. Heinlen, Welfel, Richmond ve Rak (2003) ve Shaw ve Shaw (2006) çevrimiçi psikolojik yardım veren web sitelerini etik kodlar bağlamında oluşturdukları listelere göre, pek çok özellik açısından incelemiş ve bu konuda standartlar oluşturmayı hedeflemişlerdir. Heinlen ve diğerleri (2003) inceledikleri kırk dokuz web sitesinde hizmet veren uzmanların, ruh sağlığı ile ilgili eğitimlerinin bulunmadığı, bir kısmının İlahiyat, Hukuk, Mimarlık gibi alanlarda doktora eğitimlerine sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca sitelerin %64'ünde psikolojik danışmanların biyografilerinin bulunmadığı; yalnızca %22'sinde Bilgilendirilmiş Onam formunun bulunduğu, %57'sinde danışanın kendini açma konusundaki gizliliğine hassasiyet gösterildiği; %40'ında acil durumlarla ilgili (yakın hastaneler, intihar riski olduğunda yapılacaklar vb.) yönlendirme olduğu anlaşılmıştır. Shaw ve Shaw (2006) ise inceledikleri 88 web sitesinden çoğunun bir kuruluşa bağlı olmadığı, psikolojik danışmanların yaklaşık %30'unun yüksek lisans ve doktora derecesine sahip oldukları; sitelerin %62'sinde psikolojik danışmanların biyografisi, adres ve telefon bilgilerinin bulunduğu; %61'inde Bilgilendirilmiş Onam formunun kullanıldığı, %27'sinde şifreli yazılım kullanımı ile gizliliğin korunduğu bulgularına ulaşmışlardır.

Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışmada standartlar ve etik ilkeler konusunda sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Hamamcı (2007) tarafından çevrimiçi psikolojik danışmanın ayrıntılı olarak ele alındığı kitap bölümü bu konuda bir ilk niteliğindedir. Bir diğer çalışmada Piri (2011) çevrimiçi psikolojik yardımı tanıtmış, tarihçesini, avantaj ve dezavantajlarını ele alarak etik ilkeler ve olası etik ihlaller üzerinde durmuştur. Bu çalışmada, Hamamcı (2007) ve Piri'den (2011) farklı olarak Türkiye için standartların ve etik ilkelerin neler olması gerektiği tartışılmış ve uygulanabilir bir modelle şematize edilerek öneriler oluşturulmuştur.

Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışmanın standartlarının neler olması gerektiğine ilişkin sınırlı sayıda çalışma olmasına rağmen, çok sayıda kurum ve kuruluş web üzerinden bu yardımı vermektedir. Google arama motoruna “çevrimiçi psikolojik danışma” anahtar sözcükleri yazıldığında yaklaşık iki milyon sonuçla karşılaşılmaktadır. Dolayısıyla uygulamada giderek yaygınlaşan çevrimiçi psikolojik yardım konusunda standartların belirlenmesinin önemli bir ihtiyaç olduğu görülmektedir. Bu araştırmanın amacı, yurt dışında ve Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışmada uygulamaya dönük standartların ve etik ilkelerin neler olduğunun ortaya konmasını ve ülkemiz için uygun olabilecek önerilerde bulunulmasıdır. Aşağıda çevrimiçi psikolojik danışmada standartlar ve bu çerçeve içinde etik ilkeler konusu ayrıntılı olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Bu nedenle çevrimiçi psikolojik danışmanın kısaca tarihçesi, çevrimiçi psikolojik danışmanın etkililiği, çevrimiçi psikolojik danışmada standartları belirleyen bazı kuruluşların çalışmaları, çevrimiçi psikolojik danışmada etik ilkeler ve Türkiye'de çevrimiçi psikolojik danışma standartları için öneriler konusu ele alınmıştır.

Çevrimiçi Psikolojik Danışmanın Tarihçesi

Psikolojik yardım alanında geleneksel yöntemler dışında farklı bir tedavi biçimini kullanan ilk yenilikçi isim Sigmund Freud'dur. Freud 1955 yılında Küçük Hans vakasında yazılı iletişimi seçmiş, mektuplar yolu ile terapi uygulamıştır (Skinner ve Zack, 2004). Telefonun yaygın kullanımı ile yüz yüze psikolojik danışma dışında bir başka yardım biçimi daha ortaya çıkmıştır. Bunların ilk örneklerinden biri 1968 yılında Massachusetts Hastanesi'nde telefonla psikiyatri hizmetleri verilmeye başlanmasıdır (Brown, 1998). Bilgisayar teknolojisinin

hayata girmesi ile yine 1960'lı yılların sonlarında ilk çevrimiçi terapist robot olan ELIZA hizmete sunulmuştur. Birey merkezli psikolojik danışma becerilerine sahip olacak biçimde yazılımı gerçekleştirilen ELIZA, anlık mesajlara cevap verebilmektedir ve bugün halen (<http://www.manifestation.com/neurotoys/eliza.php3> adresi ile) kullanılabilir durumdadır. “Ezra Amca’ya Sorun (Ask Uncle Ezra)” ise tavsiye verme niteliği taşıyan, bilinen en eski ücretsiz web hizmetlerinden bir diğeridir. Cornell Üniversitesi’nde 1986 yılında başlatılmış olup, halen öğrenciler tarafından kullanılan bu site (<https://askezra.cornell.edu>), daha çok aday öğrencilerin kabulü ile ilgili süreçler, burs destekleri gibi konularda rehberlik hizmeti vermektedir.

İnternet üzerinden anlık mesajlaşma yoluyla çevrimiçi psikolojik danışma yardımı veren ilk örneklerden biri “Metanoia” adlı web sitesidir (Alleman, 2002). Martha Ainsworth 1990 yılında, işi gereği yaptığı seyahatler nedeniyle yüz yüze yardım alamadığından, internette terapist aramaya başlamış, aradığı yardımı bulamayınca kar amacı gütmeyen ve çevrimiçi psikolojik yardım hizmeti sağlayan web sitesini (<http://www.metanoia.org>) kurmuştur. Bu site halen bireylere çevrimiçi psikolojik yardım vermeye devam etmektedir. İnternet’in giderek yaygınlaşması ile danışma merkezlerine ait web sitelerinin yanı sıra üniversitelerin psikolojik danışma merkezleri de çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti vermeye başlamıştır. Swinburne Üniversitesi bünyesinde 2008 yılında açılan ve (<http://www.swinburne.edu.au/stuserv/counselling/SOC.html>) Sağlık Bakanlığı tarafından desteklenen Ulusal E-Terapi Merkezi, Sydney Üniversitesi Danışma Merkezi (http://sydney.edu.au/current_students/counselling/), Washington Üniversitesi’nde acil durumlar için kurulmuş kriz kliniği (<https://shs.wustl.edu/MentalHealth/Pages/default.aspx>), Syracuse Üniversitesi’nin 24 saat hizmet veren kriz hattı (http://counselingcenter.syr.edu/crisis-help/crisis_index.html), Macquarie Üniversitesi’nin telefon üzerinden yaptığı kaygı ve depresyon tedavi programı (<http://www.mq.edu.au/about/campus-services-and-facilities/hospital-and-clinics/centre-for-emotional-health-clinic/programs-for-children-and-teenagers>) örnek oluşturabilecek merkezlerdir. Türkiye’de ise çevrimiçi psikolojik danışma ve rehberlik hizmeti veren ilk üniversite Mersin Üniversitesi olmuştur (<http://www2.mersin.edu.tr/meui/psikolojik-danisma-ve-rehberlik-birimi/online-psikolojik-danisma>) ve bunu Yıldız Teknik Üniversitesi izlemiştir (<http://www.psikolojikdanisma.yildiz.edu.tr/>).

Çevrimiçi Psikolojik Danışmanın Etkililiği

Çevrimiçi psikolojik danışma yoluyla bireylere etkili biçimde yardım verilip verilemeyeceği çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Bu araştırmaların bir kısmında yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışma bu açıdan karşılaştırılmıştır. Örneğin McKenna (1998) bu amaçla yürüttüğü araştırmasının sonucunda, empati, destek ve kendini açmaya hazır oluş gibi öğelerin yüz yüze yapılan psikolojik danışmalara benzer olarak, çevrimiçi ortamda da oluşabileceğini bulmuştur. Cui, Liu, Lei ve Tan (2010) da çevrimiçi grubun kendini açma; yüz yüze grubun da memnuniyet ve samimiyet oranının daha yüksek seviyede olduğu sonucuna varmışlardır. Bu araştırmanın bulgularına göre iki grup arasında empati, koşulsuz kabul, derin ilişki kurabilme ve kendini açma seviyelerinde anlamlı bir fark yoktur. Ayrıca Barak, Hen, Boniel-Nissim ve Shapira (2008) ise çevrimiçi psikolojik danışmayla ilgili yaptıkları Meta-analizi çalışmasında, çeşitli sorunları olan 9764 danışanı ele almış, çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışma kadar etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çevrimiçi psikolojik danışmada, psikolojik danışmanlar, yüz yüze psikolojik danışmaya benzer biçimde, temel psikolojik danışmanlık becerilerini kullanmaktadırlar ve çevrimiçi ortamda danışana yardım etmeye çalışmaktadırlar (Brown, 2012). Çevrimiçi psikolojik danışmanın, fiziksel ya da ruhsal hastalıklar, evde bir başkasına bakım vermek zorunda olanlar ya da ekonomik nedenlerle evden dışarı çıkamayanlar; yüz yüze psikolojik yardım alabileceği kurum ve kuruluşlardan uzak yerlerde yaşayanlar; sık sık seyahate çıkmak zorunda olanlar; kendilerini yüz yüze iletişimde rahat ifade edemeyenler; ruh sağlığı merkezlerine gittiklerinde etiketlenmekten endişe yaşayanlar gibi çeşitli gruplar için oldukça avantajlı bir yardım biçimi olduğunu vurgulayan araştırmalar (Alleman, 2002; Barak vd., 2009; Chester ve Glass, 2006; Cook ve Doyle, 2002; Joinson ve Paine, 2012; Joyce, 2012; Kilroe, 2010; Shaw ve Shaw, 2006) mevcuttur. Cinsel taciz ya da tecavüze uğramış olma, farklı bir cinsel yönelim, cinsiyet rolleri ile ilgili yaşanan karmaşa gibi kişinin kendini ifade ederken güçlük yaşadığı bazı durumlarda gerçek kimliğini paylaşmak istemeyen danışanlar için çevrimiçi psikolojik danışma güvenilir ve cesaret verici bir ortam sunabilir (Aygün Cengiz, 2007; Joyce, 2012). Anında, hızlı ve güvenilir bilgi almak için uygun bir yol olması ve verilen hizmetin bazı danışanlarla kuvvetlendirici yüz yüze oturumlarla desteklenebilir oluşu da çevrimiçi psikolojik danışmanın avantajlarından (Griffiths ve Cooper, 2003). Ayrıca çevrimiçi psikolojik danışma bireylerin sorunlarını çözmesine yardımcı olmak için oldukça esnektir ve

bibliyoterapi, krize müdahale, rehabilitasyon psikolojik danışmanlığı ve kariyer psikolojik danışmanlığı gibi alanlarda da kullanılabilir (Barak vd., 2009; Manhal-Baugus, 2001; Shaw ve Shaw, 2006).

Çevrimiçi psikolojik danışma, zaman ve mekân konusunda hem psikolojik danışmanlara hem de danışanlara büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Akıllı telefonlar ve tablet bilgisayarlar ile kişiler farklı yer ve mekânlardan İnternete bağlanarak psikolojik danışma yardımı alabilirler. Böylece bazen kilometreleri bulan yolları kat etmek zorunda kalmazlar, yol masrafları olmaz ve trafiğe girmezler. Psikolojik danışmanlar içinse çevrimiçi psikolojik yardım, bir binada yer tutmak, kira ve binaya ait diğer giderler, otopark, sekreter gibi masrafların olmaması anlamına gelmektedir.

Çevrimiçi psikolojik danışmanın etkili bir yardım biçimi olmasını güçleştiren özellikleri de bulunmaktadır. Bunlar teknolojik engeller, sözel ve sözel olmayan işaretler olmaksızın danışma yapmanın güçlükleri, çevrimiçi ortamda güven ilişkisini sağlamanın zorlukları, evden danışma yapmanın getirdiği sorunlar, oturumların yazışma biçiminde yapılması durumunda oturum hızının yavaş olması ve güvenlik konusunda ek önlemlerin gerekliliği gibi başlıklar altında sıralanmaktadır (Alleman, 2002; Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming ve Gee, 2008; Kilroe, 2010; Tanrıkulu, 2009; Zeren, 2014). Bu başlıklar altında özetle şu açıklamalar ele alınmıştır: Teknolojik engellerle kastedilen, elektrik kesintileri, İnternet bağlantısının yokluğu ya da zayıflığı, kullanılan yazılım ya da programların güncelliği gibi konuları içermektedir. Sözel ya da sözel olmayan işaretlerin olmayışı ise genellikle anlık mesajlaşma yoluyla yürütülen çevrimiçi psikolojik danışma oturumları için geçerli bir sorundur. Böyle durumlarda, psikolojik danışman danışanın sözel ve sözel olmayan mesajlarını (mimikler, beden dili vb.) anlamakta zorlanmakta, bu nedenle aralarında güven ilişkisinin kurulmasının da güç olduğunu düşünmektedir. Evden ya da farklı ortamlardan danışma yapmak çoğu zaman bir avantajken, bu durum kimi zaman dezavantaja dönüşebilir. Ev ahalisinden uzak, yalnız başına olmak bazı kişiler için güç olabilmektedir. Çevrimiçi psikolojik danışma görüntülü konuşma biçiminde yürütülüyorsa, oturumların süresi yüz yüze psikolojik danışma ile benzerdir. Ancak oturumlar anlık mesaj yoluyla yürütülüyorsa, danışanın ve psikolojik danışmanın yazma hızı, kendisini yazarak açık ve net ifade edebilmesi, yazışma dolayısıyla oluşabilecek yanlış anlamaları düzeltmek için gereken ek süre vb. ile zaman kullanımı farklılaşmaktadır. Hamamcı (2007) bu dezavantajlardan yola çıkarak çevrimiçi psikolojik danışmanın, tek başına değil, yüz yüze oturumları destekleyici bir yol olarak benimsenmesini önermiştir.

Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Etik İlkeleri Belirleyen Bazı Kuruluşların Çalışmaları

Çevrimiçi psikolojik danışma uygulamaları için ilk standartlar Ulusal Sertifikalı Danışmanlar Kurulu (National Board for Certified Counselors NBCC) tarafından 1997 yılında oluşturulmuştur (Shaw ve Shaw, 2006). Bu standartlar arasında, özellikle psikolojik danışmanların İnternet üzerinde gizliliği güvence altına almakta yaşayacakları zorluklar üzerinde durulmaktadır. Bu bakımdan psikolojik danışmanların, sadece güvenli web sitelerinden ve şifreli e-postalar üzerinden hizmet sağlamaları, yeterlilikleri bulunan alanlarda uygulama yapmaları ve uygun bir ücret belirlemeleri konusunda bilgilendirilmeleri ihtiyacı duyulmuştur (Ross, 2011). Amerikan Psikolojik Danışma Birliği (American Counseling Association ACA) yönetimi de 1999 yılında, NBCC tarafından oluşturulan bu etik standartları onaylamıştır (Ross, 2011; Shaw ve Shaw, 2006). İlerleyen teknoloji ile birlikte 2005 yılında ACA tarafından olası teknolojik endişelerle ilgili daha kapsamlı standart çalışmaları yapılmıştır (Alleman, 2002).

Çevrimiçi Psikolojik Danışma ve Terapi Birliği (The Association for Counseling and Therapy Online ACTO) ve Uluslararası Çevrimiçi Ruh Sağlığı Topluluğu (International Society for Mental Health Online [ISHMO]) da bu alanda standartlar oluşturmuş diğer kuruluşlardır (Shaw ve Shaw, 2006). ISHMO çevrimiçi psikolojik yardım veren bir grup profesyonel tarafından oluşturulmuştur ve bu profesyoneller, uygulamacılar için çevrimiçi psikolojik yardım konusunda standartlar geliştirmektedirler (Heinlen vd., 2003).

Türkiye’de doğrudan ve yalnızca çevrimiçi psikolojik danışma alanında çalışanlara yönelik olarak düzenlenmiş standartlar henüz oluşturulmamıştır. Ancak, Türk Psikologlar Derneği (TPD, 2004) tarafından oluşturulan yönetmelikte çevrimiçi psikolojik danışma ile ilgili ifadelerin yer alması ilk standardizasyon çalışması olarak düşünülebilir. Etik ilkelerle ilgili çalışmalar yapan diğer bir kuruluş olan Türk PDR-DER’in (2011) yayınladığı yönetmelikte de çevrimiçi psikolojik danışma ile ilgili maddeler yer almaktadır. Bu maddelerde; bilgisayar yardımı ile yapılan psikolojik danışmada danışanın zihinsel, duygusal ve bedensel olarak bu süreci yürütecek yeterlilikte olması; danışanın programın amacı, İnternet ortamında sunulan bilgilerin ve e-posta içeriklerinin korunmasındaki sınırlılıklar, riskler ve gizlilik yöntemleri ile ilgili bilgilendirilmesinin gerekliliği vurgulanmıştır. Ayrıca bilgisayar kullanırken oluşabilecek yanlış anlamaların giderilebilmesi, bilgisayarın sadece

psikolojik danışman tarafından kullanılması ve saklanması gerekli bilgiler dışındaki bilgilerin bu bilgisayarda tutulmaması gerektiği de bu yönetmelikte yer almıştır.

Çevrimiçi Psikolojik Danışmada Etik İlkeler

ACA (2014) tarafından oluşturulan etik kodlar kitapçığında çevrimiçi psikolojik danışma konusunda ele alınan başlıklar; psikolojik danışman- danışan ilişkisi, gizlilik ve mahremiyet, mesleki sorumluluk, diğer profesyonellerle ilişkiler, ölçme ve değerlendirme, araştırma ve yayınlama, çevrimiçi psikolojik danışmada teknoloji kullanımı, sosyal medya ve etik ikilemlerin çözümü biçimindedir. Bu çalışmada çevrimiçi psikolojik danışmada etik ilkeler, ACA tarafından belirlenen ilkelerin yanı sıra ACTO, ISHMO, NBCC gibi kuruluşların oluşturduğu ilkeler de incelenerek bir araya toplanmış ve aşağıda ele alınmıştır.

Psikolojik Danışman- Danışan İlişkisi

Danışanları Bilgilendirme

Çevrimiçi psikolojik danışma sürecinde, oturumların nasıl ilerleyeceği, kurallar, psikolojik danışmanın biyografisi, psikolojik danışmana ödenecek ücret, e-posta işlemleri, yazılı belgelerin iletilmesi sürecinde danışana ulaştırılmasının garanti edilmesi gibi konularda danışana bilgi verilmelidir (The Association for Counseling and Therapy Online [ACTO], 2016). Bu bilgilerin Bilgilendirilmiş Onam Formunda yer alması uygun bir yoldur. Benzer biçimde, National Board for Certified Counselors (NBCC, 2008) ve International Society for Mental Health Online (ISHMO, 2000) çevrimiçi psikolojik danışmada gizliliği korumak için uyulması gerekli kurallar, kayıtların nasıl saklanacağı, ücret politikası, çevrimiçi danışmanın yararları, kriz durumlarında neler yapılabileceği, varsa konsültasyon ve süpervizyon süreçleri gibi konularda, danışanın bilgilendirmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bunlara ek olarak ACA (2014) olası teknolojik problemler, danışan ve danışmanın bulundukları yerler arasındaki zaman farkı, sosyal medya politikaları, yasal sınırlamalar, danışmanların kendi sosyal medya hesaplarında gizlilik düzenlemeleri gibi bilgilerin bilgilendirilmiş onam formunda bulunması gerektiğini vurgulamıştır.

Saygı

Egan' a (2010) göre saygı, tüm yardım müdahalelerinin üzerine kurulduğu temeldir. Bu beceri, danışanın yanında bulunmak; sorgulanması gerektiğinde bile, danışanın görüşlerini ciddiye almak olarak tanımlanır ve danışanların kendi kendilerinden talepte bulunmalarına yardım etmeyi de içerir. Saygı psikolojik danışmanların, danışanlarının kendi kendilerine karar alma ve kendi başlarına hareket etme hakları olduğunun farkında olmaları ve buna uygun davranmalarını gerektirmektedir (ACTO, 2016). NBCC (2008) kültüre duyarlı psikolojik danışmanın önemini vurgulayarak bu alanda çalışan uzmanların çok kültürlülük konusundaki becerilerini göstermeleri, ayrımcılıktan uzak durmaları, kültürler arası farklılıklardan kaynaklı yanlış anlaşılmalara ortadan kaldırmaları gerektiğini vurgulamaktadır.

Danışanları Koruma

Yetişkin olmayan bireylere çevrimiçi psikolojik danışma uygulanırken, ebeveyn ya da koruyucu konumundaki bir yetişkinin onay vermesinin ve bu yetişkinin kimliğinin doğrulanması gerekmektedir (ACA, 2014; ISHMO, 2000; NBCC, 2008). Ayrıca psikolojik danışmanların her yaştan danışanlarının adını, soyadını, adresini ve telefon numarasını bilmesi gerekmektedir. Kriz durumlarında psikolojik danışmanların İnternet üzerinden ulaşılabilir olması, aynı zamanda danışanlarına da kolaylıkla ulaşabilmeleri son derece önemlidir. Psikolojik danışmanın bu kritik durumu çözebilmek için hızlı bir plan yapabilmesi ve gerekirse ilgili birimlere bildirmesi gerekebilir (Rummel ve Joyce, 2010; Shaw ve Shaw, 2006). Örneğin; bir danışanla eş zamanlı konuşurken, danışan kendini depresif hissettiğini ve kendisini öldürmek istediğini söyleyebilir ve İnternet ortamından uzaklaşabilir. Böyle bir senaryoda psikolojik danışmanın, danışanı ile iletişim kuracağı telefon numarası ve adrese ihtiyacı vardır ve gerekirse danışanın bulunduğu yere acil durum ekibi yollayabilir.

Danışanların fiziksel, cinsel, finansal, psikolojik veya duygusal açıdan istismar edilemeyeceği son derece açık bir kuraldır (ACTO, 2016). Çevrimiçi psikolojik danışma alanında çalışan profesyoneller de, yüz yüze çalışan meslektaşlarına benzer olarak, danışma oturumlarının bitişinin üzerinden iki yıl geçmeden, danışanları ile cinsel ya da romantik ilişki kuramazlar veya bunları içeren sözlü, yazılı ifadeler kullanamazlar (NBCC, 2008).

Gizlilik ve Mahremiyet

Psikolojik danışmanların, arama motorlarında danışanları hakkında araştırma yapmaları etik ilkelere aykırı bir davranıştır. Bu şekilde elde edilen bilgiler, danışan tarafından psikolojik danışmana danışma ortamında

gönüllü olarak verilmediğinden, danışan mahremiyetini ihlal etme anlamına gelmektedir (ACA, 2014). Böyle bir araştırma, danışan hakkında psikolojik danışmanın bilinçli ya da bilinçsizce önyargı geliştirmesine yol açabileceğinden de tehlikeli görülmektedir.

Çevrimiçi psikolojik danışmada İnternet kullanımı nedeniyle, gizliliği korumak amacıyla bazı ek önlemlerin alınması gereklidir. Bu önlemler şu biçimde sıralanabilir;

- *Uygun donanım ve yazılım kullanılması:* Gizliliği korumak için, uygun donanım ve yazılım tedbirlerinin alınması şarttır. Psikolojik danışmanların çok kişi tarafından kullanılabilen ortak bilgisayarlar yerine kişisel bilgisayarlarını kullanmaları, özel bir e-posta adreslerinin olması, güvenli web sitelerinden yararlanmaları ve orijinal yazılım kullanmaları gerekmektedir (ACA, 2014; ACTO, 2016; NBCC, 2008; Rummel ve Joyce, 2010; Shaw ve Shaw, 2006).

- *Şifre kullanılması:* Psikolojik danışmanlar, danışma oturumlarına ilişkin dosyaları şifreli ortamlarda saklamalıdır (ACA, 2014; NBCC, 2008; Rummel ve Joyce, 2010; Shaw ve Shaw, 2006). NBCC tarafından hazırlanan kurallar içinde de psikolojik danışmanların ve danışanların kendi aralarındaki iletişimi garanti altına almak için İnternet ortamında kullanabilecekleri şifreleme metotları hakkında bilgilendirilmeleri gerektiği yer almaktadır (Manhal-Baugus, 2001).

- *Kayıtların uygun biçimde tutulması ve saklanması:* Amerikan Okul Psikolojik Danışmanları Derneği (American School Counselor Association ASCA) kayıt tutmanın danışana en iyi yardımı vermeyi sağlamanın yanı sıra, kötü uygulamaya maruz kaldığını iddia eden danışan davalarında psikolojik danışmanın güvenliği için de temel oluşturduğunu vurgulamaktadır (ASCA, 2010). Kayıt tutmadaki eksiklikler psikolojik danışmanı yasal ve etik tehlikeye sokabilir (Corey, Corey ve Callanan, 2007). Kayıtların saklanmasında olağanüstü bir durum olsa bile, en azından danışma oturumlarının özetlerinin saklanmasını önerilmektedir (ACTO, 2016). Oturumlara ait kayıtların ne kadar süre saklanacakları konusunda danışanların da bilgilendirilmeleri gerekir (ACA, 1995).

- *Verilerin sızması ya da paylaşılması:* Psikolojik danışma oturumları tamamlandıktan sonra danışan ile ilgili belgelerin ortadan kaldırılması veya arşivlenmesinden psikolojik danışmanlar sorumludur. Sunucu veya bilgisayardan kaynaklanan, beklenmedik bir bilgi sızması durumunda, danışanın bu durumdan haberdar edilmesi gerekmektedir (ACTO, 2016). ACA (1995) psikolojik danışma ilişkisi ile ilgili tüm kayıtların (görüşme notları, test verileri, yazışmalar, bant kayıtları, elektronik veriler vb.) psikolojik danışmanın çalışmakta olduğu kurumun malı olmadığını kesin bir dille ifade etmektedir. Bu kayıtlar mesleki amaçlarla kullanılır ve danışanın izni olmadan başkalarına açıklanamaz.

Burada karşılaşılabilecek olası bir sorun, danışanların, oturumlara ait kayıtları veya çözümlemeleri elektronik ortamda ya da yazılı olarak kendisinin de saklamak istemesidir. Danışanın kayıtları saklaması, psikolojik danışmanın sorumluluğunda olan gizliliği tehlikeye sokabilir ve oturumlara ait belgelerin üçüncü kişilerin eline geçme tehlikesini beraberinde getirebilir. Böyle bir durum olursa, bu konudaki olası risklerin psikolojik danışmanlar tarafından danışanlara anlatılması gerekmektedir (Mallen, Vogel ve Rochlen, 2005).

Diğer Profesyonellerle İlişkiler

Çevrimiçi yardım ilişkisinde, danışanın çevrimiçi psikolojik danışmaya uygun olup olmadığının psikolojik danışmanca değerlendirilmesi, eğer uygun değilse başka bir yönteme yönlendirilmesi; uzmanlık alanının dışında bir konuda yardıma ihtiyacı varsa danışanı bir başka uzmana yönlendirmesi gerekmektedir (ACA, 2014). Psikolojik danışma ilişkisinin danışana zarar verebileceği bir durumda, bu durum danışanla konuşulmalı, olası olumsuz etkiler anlatılmalı ve gerekirse danışan bir başka uzmana yönlendirilmelidir (NBCC, 2008).

Günümüzde çevrimiçi süpervizyon ve çevrimiçi akran süpervizyonu için de çevrimiçi yollar kullanılabilir. Kanz (2001) çevrimiçi süpervizyon için eş zamanlı görüşmenin, bir diğer deyişle video konferans sisteminin, ses ve görüntünün karşı tarafa aktarılmasına izin vermesi ve nispeten ucuz olması nedeniyle, kullanışlı bir araç olduğunu vurgulamaktadır. NBCC tarafından hazırlanan kurallar içinde psikolojik danışmanların ve süpervizörlerin kendi aralarındaki iletişimde gizliliği sağlayabilmek için şifreleme metotlarını bilmeleri ve kullanmaları gerektiği vurgulanmaktadır (Manhal-Baugus, 2001).

Teknoloji Kullanımı

ACA (2005) psikolojik danışmanlık etik ilkelerini belirlerken teknolojinin kullanımına yönelik olarak bazı kuralları ayrıntılı olarak ele almıştır. Bunlardan bazıları; psikolojik danışmanların, bilgisayar donanımı ve yazılımı, telefon, İnternet, çevrimiçi destek ve diğer tüm BİT (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) kullanımının yararları ve sınırlılıkları hakkında bilgi sahibi olmaları; çevrimiçi psikolojik danışma konusunda bilinen zorlukları Bilgilendirilmiş Onam formunun bir parçası olarak danışanlara açıklamaları gibi zorunluluklardır. Benzer biçimde, psikolojik danışmanların e-posta kullanabilmek; ses ve görüntü kayıt cihazları, video konferans ekipmanları gibi donanımı kullanabilmek; internet kanalıyla bilgiye ulaşabilmek; meslek seçimi, eğitim ve iş olanakları, finansal destek, tedavi süreci, kişisel ve sosyal bilgileri içeren çeşitli tipte danışma ile ilgili konularda arama yapmaları için danışanlarına yardım edebilmek; danışanla ilgili olarak, test, tanı ve meslek seçimi yapmaya yardımcı olan bilgisayar programlarını kullanabilmek gibi becerilere sahip olmaları gerekmektedir (Sabella, Poynton ve Isaacs, 2010).

Teknoloji üzerinden danışmanlık hizmeti verilirken psikolojik danışmanlar danışanlarından entelektüel, duygusal, fiziksel, dil gelişimi yönlerinden yeterli ve tüm fonksiyonlarının yerinde olup olmadığı konularında emin olmalıdırlar (ACA, 2014). Danışanların yaşı, kişisel özellikleri, bilgi ve teknoloji araçlarını kullanma konusunda kendilerini yeterli görüp görmedikleri, psikolojik danışman tarafından kontrol edilmelidir. Ayrıca engelli bireylere çevrimiçi hizmet veren psikolojik danışmanların, uygun donanımı sağlamaları gerektiği, sitelerinde işlevsel çeviri programları bulundurmaları, hatalı çevirilerin yapılmadığından emin olmaları gerektiği belirtilmiştir (ACA, 2014).

Sosyal Medya

Sosyal medyanın yaygınlaşması ile birlikte, psikolojik danışmanların uymaları beklenen yeni etik ilkeler belirlenmiştir. Psikolojik danışmanın kişisel bilgilerinin, duygu düşüncelerinin, özel hayatının, dini ve siyasi görüşlerinin paylaşıldığı ortamlarda danışanlarıyla arkadaş olmaları danışanla psikolojik danışman arasındaki sınırların genişlemesine neden olabilir. Bu ve benzeri gerekçeler nedeniyle sosyal medyada danışanların psikolojik danışmanları arkadaş olarak ekleme taleplerinin psikolojik danışmanlarca kabul edilmesi, etik değildir (ACA, 2014; ASCA, 2010). Ancak psikolojik danışmanlar profesyonel bir hesap açıp, danışanları buraya ekleyebilirler (ACA, 2014, Çetinkaya, 2015).

Türkiye’de Çevrimiçi Psikolojik Danışma Standartları İçin Öneriler

Bu çalışma, bir alan taraması ve derleme türündedir. Bu bağlamda, çevrimiçi psikolojik danışma konusunda Türkiye için kullanışlı olabilecek öneriler de öncelikle ilgili alan yazın taranarak oluşturulmuştur. Ancak önerilerin yalnızca alan yazına dayalı olması yeterli görülmemiş ve psikolojik danışma ve rehberlik alanında akademisyen olan beş öğretim üyesi ile çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti vermiş ve bu konuda deneyimli olan altı psikolojik danışmanın da görüş ve önerileri alınmıştır. Görüş alma süreci, alan yazın kapsamında hazırlanan önerilerin, bu profesyonellere e-posta yoluyla gönderilmesi ve onlardan gelen görüşler doğrultusunda önerilere son halinin verilmesi biçiminde gerçekleşmiştir.

Aşağıda yer alan Şekil 1’de çevrimiçi psikolojik danışma hizmetleri için önerilen standartlar bir şema ile verilmiştir. Şemada görüldüğü gibi standartlar dört temel öge bağlamında ele alınabilir. Bunlar; teknolojik altyapı, psikolojik danışmanın sahip olması gereken yeterlilikler, danışanın çevrimiçi psikolojik danışmaya uygunluğu ve etik ilkelerdir. Şekil 1’de bu dört ögeyi destekleyebilecek iki etken daha yer almaktadır; bunlardan ilki psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışma konusunda eğitim almaları ve ikincisi de denetleyici kuruluşların çalışmalarıdır.

Şekil 1. Türkiye İçin Önerilen Standartlar



Şekil 1’de yer alan her öge, çevrimiçi psikolojik danışmanın etkili ve etik ilkelere uygun biçimde yürütülmesinde rol almaktadır. Bunlar bağlamında oluşturulan öneriler, aşağıda daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Teknolojik Altyapı

Çevrimiçi psikolojik danışmanın yürütülebilmesi için teknolojik donanımın yeterli olması önkoşuldur. Elektrik kesintilerinin yaşandığı, İnternet bağlantısının sık sık koptuğu bölgelerde çevrimiçi psikolojik danışma yapılması mümkün olmayabilir. Çevrimiçi psikolojik danışma yardımıyla psikolojik danışmanın da danışanın da belli bir düzeyde İnternet’i ve gerekli teknolojiyi kullanabilmesi, kişisel bir bilgisayar, tablet ya da cep telefonu gibi iletişim kurabileceği bir cihaza sahip olması, orijinal yazılımlar tercih etmesi ve düzenli olarak bu yazılımları güncellemesi gerekmektedir.

Danışanların, çevrimiçi psikolojik yardım aldıklarında, bu hizmeti aldıkları kurum ya da kuruluşa gidip yüz yüze görüşme olanakları olmayabilir. Bu nedenle, çevrimiçi psikolojik danışma yardımı veren yerlerin web sitelerinde yer alan bilgilerin önemi büyüktür. Psikolojik danışma yardımını sunan kurum ya da kuruluşun web sitesinde olması gerekli görülen bilgiler aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır. Bunlar;

- Çevrimiçi psikolojik danışmanın ne olduğu, yüz yüze psikolojik danışmadan farklılıkları, avantaj ve dezavantajları hakkında bilgi verilmesi;
- Bilgilendirilmiş Onam Formunun kullanılması ve web sitesinde paylaşılması;
- Gizliliğin korunması için alınan önlemler hakkında bilgi verilmesi;
- Acil durumlarda yapılacakların ve iletişim bilgilerinin (alternatif telefon numaraları, hastaneler vb.) listelenmesi;
- Çevrimiçi psikolojik danışma hizmeti veren uzmanların kim oldukları (adı, soyadı, telefon numarası, aldığı eğitimler, mesleki deneyimleri vb.) ile ilgili bilgilerin web sitesinde yer alması;
- Dileyen kullanıcıların hizmet sağlayıcı yetkililere ulaşabilecekleri telefon numaralarının web sitesinde yer alması ve bu telefonlarla ilgililere ulaşılabilmesi;
- Çevrimiçi psikolojik danışma için gerekli yazılım ve donanım (Örn. Kamera ve mikrofon) hakkında ve bunların kurulum ve kullanımına ilişkin olarak bilgi verilmesi;
- Ücret ve ödeme bilgilerinin açıklanmasıdır.

Psikolojik Danışman

Çevrimiçi psikolojik danışma, pek çok açıdan geleneksel yüz yüze psikolojik danışmaya benzemektedir. Ancak yine de teknoloji kullanımını gerektirmesi bakımından, psikolojik danışmanların ek olarak bazı bilgi ve becerilere sahip olmasını gerektirmektedir. Türkiye’de yürütülen bir araştırmada Owen ve Korkut Owen (2013), okul psikolojik danışmanlarının bilgisayarını en fazla rapor yazmak, sunu hazırlamak, e-posta aracılığı ile haberleşmek, web sayfası araştırmak amacıyla; en az velilerle bağ kurmak amacıyla kullandıklarını; teknolojiyi kullanırken kendilerini rahat ve yeterli hissettiklerini ortaya koymuşlardır. Ancak konu İnternet üzerinden psikolojik yardım vermeye gelince işler değişebilmektedir. Bazı araştırmalara göre (Çeç vd., 2016; Mora, Nevid ve Chaplin, 2008), psikolojik yardım veren profesyoneller, çevrimiçi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik

danışma kadar etkili olmayacağı yönünde olumsuz bir tutuma sahiptirler. Zur (2012) da birçok profesyonelin 50-60 yaşlarında dijital göçmenler olduklarını, çoğunlukla teknoloji kullanarak psikolojik yardım vermede neredeyse “fobik” davrandıklarını, “ben psikolojik yardım veririm, mühendis değilim” diye düşündüklerini ve teknolojik bir ortamda kendilerini rahat hissetmediklerini söylemektedir. Çevrimiçi psikolojik destek verirken, profesyonellerin kendilerini rahat hissetmemelerinin nedeni çevrimiçi ortamda sözsüz mesajların açıkça görülebilmesi (Bambling, King, Reid ve Wegner, 2008; Haberstroh vd., 2008; Leibert, Archer, Munson ve York, 2006; Zeren, 2014) olabilir. Bu açıdan bakıldığında, çevrimiçi psikolojik danışmayı ilk kez deneyimleyecek olanlara böyle bir dezavantajın varlığından söz edilmesi ve psikolojik danışmanın kendini bu koşula hazırlaması için zaman tanınması önerilebilir.

Psikolojik danışmanların teknolojiyi etkin biçimde kullanmalarının yanı sıra ACTO (2016) çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışmanlara düşen diğer sorumlulukları aşağıdaki gibi sıralamaktadır;

- Danışanları uygun bir biçimde değerlendirmesi ve danışanların çevrimiçi psikolojik danışmaya uygun olup olmadıkları konusunda (zihinsel, duygusal ve bedensel açıdan bilgisayar çalışmasını yürütecek yeterlikte olduklarından) emin olması;
- Danışma sürecine başlamadan önce danışanın Bilgilendirilmiş Onam Formunu okuduğundan, anladığından ve kabul ettiğinden emin olması;
- Çevrimiçi ve yüz yüze psikolojik danışmanın farklarını ve çevrimiçi psikolojik danışma sürecinin terapötik sürece etkisini bilmesi ve danışana açıklaması;
- Kullanılan bilgisayar programının danışanın gereksinimine uygun olduğundan emin olması;
- Bilgisayarı kullanırken, danışanın yanlış anlama ya da uygunsuz kullanma gibi problemlerini gidermesi ve daha sonraki gereksinimlerini belirlemek için danışanı izlemesi;
- Sınırlılıklarının ve yeterliliklerinin farkında olması ve çevrimiçi psikolojik danışmada deneyimli bir süpervizörden düzenli süpervizyon alması ve profesyonel gelişim için istekli olması.

Bu maddelere ek olarak, çevrimiçi psikolojik danışmada psikolojik danışmanların sorumluluğunda olan diğer hususlar şunlar olabilir;

- Psikolojik danışmanın lisansını kanıtlaması ile ilgili olarak hem eğitimi ile ilgili diplomalarının, hem de çevrimiçi psikolojik danışma konusundaki yeterliği ile ilgili belgelerin eksiksiz olması;
- Bilgilendirilmiş Onam Formunda psikolojik danışmana ulaşmada izlenecek makul erişim ve iletişim (acil durumda psikolojik danışmana ulaşma ve diğer zamanlarda oturum zamanını bekleme gibi) konusunun yer alması;
- Bilgilendirilmiş Onam Formunu danışanın ve psikolojik danışmanın imzalayacağı bir prosedürün izlenmesi; yani ıslak imza sonrasında belgenin taranarak e-posta yoluyla iletilmesi, kargo/posta ile bu belgenin karşılıklı gönderilmesi ya da elektronik imza gibi yolun önceden belirlenmiş olması;
- Psikolojik danışma oturumlarında görüntü ve ses kaydı alınması, bu kayıtların en uygun biçimde elde edilmesi (psikolojik danışmanın ve danışanın en uygun şekilde oturması, kameraya uzaklığı ve açının ayarlanması gibi) ve kayıtların şifreli ve kilitli olarak, uygun gizlilik koşullarında saklanması;
- Çevrimiçi psikolojik danışmada danışana dokunmanın, ağladığında mendil uzatabilmenin mümkün olmaması ve bazı psikoterapi kuramlarına ait tekniklerin çevrimiçi ortamda kullanılamaması konusunda psikolojik danışmanın bilgili ve hazırlıklı olması, buna yönelik olarak varsa alternatif yollar planlaması.

Psikolojik Danışmanların Eğitimi

Psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışma hizmetini verebilmeleri için bu konuda eğitilmiş ve donanımlı olmaları beklenmektedir. Bu açıdan bakıldığında, Psikolojik Danışma ve Rehberlik programlarına lisans ve lisansüstü düzeyde, BİT kullanımı ve çevrimiçi psikolojik danışma konusunda derslerin konması ve alanda çalışan psikolojik danışmanlar için de hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi oldukça önemli görülmektedir. Örneğin boş sandalye gibi, bazı ileri düzey psikolojik danışma tekniklerinin yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada kullanımları farklılaşabilir. Bu gibi uygulamaya dönük farklılıklar ve çevrimiçi psikolojik danışma ortamından kaynaklanan avantajlar ve dezavantajlar konusunda psikolojik danışmanların bilgi sahibi olmaları gerekli görülmektedir. Ayrıca, psikolojik danışmanların çevrimiçi psikolojik danışmada uyulması gereken etik

ilkeler konusunda yeterli olmaları için de ders içeriklerinin gözden geçirilerek bu anlamda yeniden düzenlenmesi uygun olabilir.

Danışan

Çevrimiçi psikolojik danışma yardımının sağlıklı bir biçimde yürütülmesini sağlayan en önemli ayaklardan birisi de danışanlardır. Danışanların kişisel bilgisayara ve kesintisiz bir İnternet bağlantısına sahip olmaları, çevrimiçi psikolojik danışmaya katılabilmeleri için sessiz ve mahremiyetinin korunduğu bir fiziksel çevrede bulunabilmeleri şarttır. Ancak bu koşullara sahip olan kişiler çevrimiçi psikolojik danışma için uygun olabilir. Ayrıca danışanın yaşı, İnternet’i kullanmaya yönelik bilgi ve becerileri de çevrimiçi psikolojik danışma hizmetinin danışan için uygun olup olmadığına karar vermede ele alınan ölçütler arasında sayılabilir.

Danışanın kimliğinin, açık adresinin ve acil bir durumda aranacak yakınına ait bilgilerin psikolojik danışman tarafından bilinmesi, olası riskleri önlemek açısından büyük önem taşımaktadır. Çevrimiçi psikolojik danışmada avatar kullanılması durumunda da, danışanın gerçek kimlik ve adres bilgilerini psikolojik danışmanla paylaşması gerekmektedir. Böylelikle intihar olasılığı gibi acil bir durumda, psikolojik danışman, danışana en yakın yardım kuruluşlarını ve danışana destek olabilecek kişileri uyarma konusunda gerekli önlemleri alabilir.

Etik İlkeler

Çevrimiçi psikolojik danışmada, psikolojik danışmanların uymaları gereken ilkeler yukarıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bu ilkeler bağlamında psikolojik danışma ve rehberlik mesleği için etik kodların oluşturulması son derece önem taşımaktadır. Çünkü çevrimiçi psikolojik danışmanın oldukça yeni bir konu olması, uygulamada etik sorunların yaşanabileceği endişesini de beraberinde getirmektedir.

Denetleyici Kuruluşlar

Ülkemizde çevrimiçi psikolojik danışmada etik kodları belirleyecek ve uygulama alanında denetleyici olabilecek bir kuruluşa ya da kuruluşlara gereksinim duyulmaktadır. Bu noktada ilk akla gelen kuruluş, Türk PDR Derneği’dir. Gelecekte Türk PDR Derneği’nin bu konuda denetleme ve izin gibi yetkilerinin olması son derece önemli görülmektedir. Derneğin bu anlamda etkin olması, çevrimiçi psikolojik danışma yapacak kurum, kuruluş ve kişilerin web sitelerini inceleyip belli bir standartta bu hizmetin verilip verilmediğini denetlemesi, standartlara uygun olmayanlar için yasal işlem başlatması gibi konularda yetkili olması, gelecekteki çalışma planları içinde yer alabilir. Çevrimiçi psikolojik danışma yapacak olan psikolojik danışmanlar için sertifika programları açmak ve yetkinlik belgelerini düzenlemek de Türk PDR Derneği tarafından yürütülebilir. Ayrıca çevrimiçi psikolojik danışmanın devlet kurumları veya belediyeler tarafından verilebilecek bir hizmet olması için tanıtımının yapılması ve Türk PDR Derneği ile ortak projelerin yürütülmesi yararlı olabilir.

SONUÇ

Bu çalışmada Türkiye’de giderek daha fazla yaygınlaşan çevrimiçi psikolojik danışma hakkında bilgi verilmiş, uygulamada psikolojik danışmanların ihtiyaç duyabilecekleri standartlar ve etik ilkeler ele alınmıştır. Gelişmiş pek çok ülkede çevrimiçi psikolojik danışma yaklaşık yirmi senedir belirli standartlara göre uygulanmaktadır. Türkiye’de ise Türk PDR Derneği ve Türk Psikologlar Derneği’nin Etik Yönetmeliklerinde konu ile ilgili belli maddeler dışında oluşturulmuş belli standartlar bulunmamaktadır. Bu durum hem danışanlar hem de psikolojik danışmanlar açısından olumsuz sonuçlar doğurabilir. Bu derleme çalışmasında ilgili alan yazın çevrimiçi psikolojik danışmada standartlar konusunda araştırılmış, uluslararası kabul gören etik standartlar açıklanmış ve Türkiye için geçerli olabilecek öneriler ilgili alan yazın incelenerek ve alanda çalışan akademisyen ve psikolojik danışmanların görüşleri alınarak bir arada sunulmuştur.

TEŞEKKÜR

Bu çalışma TÜBİTAK tarafından desteklenen 115K429 numaralı proje kapsamında yapılmıştır. Desteği nedeniyle TÜBİTAK’a teşekkür ederiz.

KAYNAKÇA

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199.
- Amanvermez, Y. (2015). The Comparison of Online Counseling Researches in Turkey and USA. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 186, 966-969.
- American Counseling Association. (1995). *1995 ACA code of ethics and standarts for practice*. 10 Ocak 2016 tarihinde <http://www.counseling.org/docs/default-source/library-archives/archived-code-of-ethics/code-of-ethics-1995.pdf?sfvrsn=2> adresinden erişildi.
- American Counseling Association. (2005). *2005ACA code of ethics*. 10 Ocak 2016 tarihinde http://www.ncblpc.org/Laws_and_Codes/2005%20ACA_Code_of_Ethics.pdf adresinden erişildi.
- American Counseling Association. (2014). *2014 ACA code of ethics*. 10 Ocak 2016 tarihinde <http://www.counseling.org/resources/aca-code-of-ethics.pdf> adresinden erişildi.
- American School Counselor Association. (2010). *Ethical standards for school counselors*. 10 Ocak 2016 tarihinde <http://www.schoolcounselor.org/asca/media/asca/Resource%20Center/Legal%20and%20Ethical%20Issues/Sample%20Documents/EthicalStandards2010.pdf> adresinden erişildi.
- Aygün Cengiz, S. (2007). İnternet ve etik: Örnek uygulama alanı olarak sağlık iletişimi. *Yeni Medya Çalışmaları*, 347-383.
- Bambling, M., King, R., Reid, W. ve Wegner, K. (2008). Counselling and psychotherapy research: Linking research with practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110-116.
- Barak, A. ve Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. ve Shapira, N. A. (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.
- Barak, A., Klein, B. ve Proudfoot, J. G. (2009). Defining internet-supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), 4-17.
- Başak, B. E., Uysal, Ö. ve Aşıcı, N. (2010). Rehber öğretmenlerin (okul psikolojik danışmanlarının) rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinde bilgisayar ve interneti kullanma durumları. *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 3(1), 148-163.
- Bloom, J. (1998). The ethical practice of web counselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 23, 53-59.
- Bozkurt, İ. (2013). The new trend in psychological support practices: Online therapies psikolojik yardım uygulamalarında yeni trend: Online terapiler. *International Journal of Human Sciences*, 10(2), 130-146.
- Brown, F. W. (1998). Rural telepsychiatry. *Psychiatric Services, A Journal of the American Psychiatric Association*, 49(7).
- Brown, G. (2012). *The working alliance in online counselling for crisis intervention and youth* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of Lethbridge, Faculty of Education, Canada.
- Chęć, M., Ligocka, M., Maciejewska, M., Samochowiec, J., Łodygowska, E. ve Samochowiec, A. (2016). On-line psychological support in the evaluation of specialists and future specialists in Poland. *Computers in Human Behavior*, 64, 703-709.
- Chester, A. ve Glass, C. A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counseling*, 34, 145-160.
- Cook, J. E. ve Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.
- Corey, G., Corey, M. S. ve Callanan, P. (2007). *Issues and ethics in the helping professions*. Pacific Groce, CA: Brooks/Cole.
- Cui, L., Liu, Y., Lei, L. ve Tan, S. (2010). Relationship variables in online versus face-to-face counseling. *2010 IEEE 2nd Symposium on Web Society (SWS)* içinde (s. 77-82). doi: 10.1109/SWS.2010.5607476
- Çetinkaya, R. (2015). *Psikolojik danışmanlıkta meslek etiği ve yasal konular*. Bursa: Aktüel Yayınları.
- Egan, G. (2010). *Psikolojik danışma becerileri*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.

- Elleven, R. K. ve Allen, J. (2004). Applying technology to online counseling: Suggestions for the beginning e-therapist. *Journal of Instructional Psychology*, 31, 223-227.
- Erdur Baker, Ö. ve Çetinkaya, E. (2007). Etik: Davranışta kırılma noktası. R. Özyürek, F. Korkut Owen ve D. Owen (Ed.), *Gelişen psikolojik danışma ve rehberlik, meslekleşme sürecinde ilerlemeler Cilt 1*. Ankara: Nobel Yayın.
- Eren Gümüş, A. ve Gümüş, M. A. (2013). *Psikolojik danışmada etik ve hukuk*. İstanbul: Vedat Yayıncılık.
- Google AdWords. (2015). 12 Aralık 2015 tarihinde <https://adwords.google.com> adresinden erişildi.
- Griffiths, M. ve Cooper, G. (2003). Online therapy: Implications for problem gamblers and clinicians. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(1), 113-135.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B. ve Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 460-470.
- Hamamcı, Z. (2007). Online psikolojik danışma (E-terapi). R. Özyürek, F. Korkut Owen ve D. Owen (Ed.), *Gelişen psikolojik danışma ve rehberlik, meslekleşme sürecinde ilerlemeler Cilt 1*. Ankara: Nobel Yayın.
- Heinlen, K. T., Welfel, E. R., Richmond, E. N. ve Rak, C. F. (2003). The scope of webcounseling: A survey of services and compliance with NBCC standards for the ethical practice of webcounseling. *Journal of Counseling and Development: JCD*, 81(1), 61.
- International Society for Mental Health Online. (2000). *Suggested principles for the online provision of mental health services*. 10 Ocak 2016 tarihinde <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/> adresinden erişildi.
- Joinson, A. N. ve Paine, C. B. (2012). *Self-disclosure, privacy and the Internet, Oxford handbook of internet psychology*. 22 Ocak 2016 tarihinde http://www.york.ac.uk/res/e-society/projects/15/PRISD_report2.pdf adresinden erişildi.
- Joyce, N. (2012). *An empirical examination of the influence of personality, gender role conflict, and self-stigma on attitudes and intentions to seek online counseling in college students* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of Akron, USA.
- Kanz, J. E. (2001). Clinical-supervision.com: Issues in the provision of online supervision. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32(4), 415-420.
- Kilroe, C. (2010). *A need assessment of potential online counseling service clients* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Calgary, Canada.
- Kolay Akfert, S. (2012). Ethical dilemmas experienced by psychological counsellors working at different institutions and their attitudes and behaviours as a response to these dilemmas. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 12(3), 1806-1812.
- Leibert, T., Archer, J. J., Munson, J. ve York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L. ve Rochlen, A. B. (2005). The practical aspects of online counseling ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776-818.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551-563.
- McKenna, K. Y. A. (1998). *The computers that bind: Relationship formation on the Internet* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ohio University, USA.
- Mora, L., Nevid, J. ve Chaplin, W. (2008). Psychologist treatment recommendations for Internet-based therapeutic interventions. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3052-3062.
- National Board for Certified Counselors. (2008). *The practice of Internet counselling*. 16 Ocak 2016 tarihinde <http://www.nbcc.org/webethics> adresinden erişildi.
- Owen, D. ve Korkut Owen, F. (2013). Psikolojik danışmanların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaları üzerine bir pilot çalışma. *Western Anatolia Journal of Educational Sciences*, 3(5), 51-67.
- Piri, S. (2011). İnternet tabanlı psikolojik hizmetler ve bu alana özgü etik ilkeler: Bir gözden geçirme. *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 28(2), 213-231.
- Ross, W. (2011). Ethical issues involved in online counseling. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 2(1), 54-66.
- Rummel, C. M. ve Joyce, N. R. (2010). "So wat do u want to wrk on 2day?": The ethical implications of online counseling. *Ethics & Behavior*, 20, 482-496.

- Sabella, R. A., Poynton, T. A. ve Isaacs, M. L. (2010). School counselors perceived importance of counseling technology competencies. *Computers in human Behavior*, 26(4), 609-617.
- Savaş, A. C. ve Hamamcı, Z. (2010). Okullarda rehberlik hizmetlerinin internet üzerinden yürütülmesine ilişkin veli, öğrenci ve psikolojik danışmanların görüşlerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27), 147-158.
- Shaw, H. ve Shaw, S. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, 84(1), 41-53.
- Skinner, A. ve Zack, J. S. (2004). Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist*, 48(4), 434-446.
- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology and Behavior*, 3(2), 151-159.
- Tanrıkulu, İ. (2009). Counselors in training students' attitudes towards online counseling. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 785-788.
- The Association of for Counselling and Therapy Online. (2016). *Professional conduct and code of ethics*. 20 Ocak 2016 tarihinde <http://www.acto-uk.org/professional-conduct-code-of-ethics/> adresinden erişildi.
- Türk Dil Kurumu Batı Kökenli Kelimeler Sözlüğü. (2016). 5 Mart 2016 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bati&arama=kelime&guid=TDK.BATI.5706505360f548.39283620 adresinden erişildi.
- Türk Dil Kurumu Güncel Sözlük. (2017). 7 Aralık 2017 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a2943be8a2997.40784040 adresinden erişildi.
- Türk Psikologlar Derneği. (2004). *Türk Psikologlar Derneği etik yönetmeliği*. 20 Şubat 2016 tarihinde <https://www.psikolog.org.tr/turkey-code-tr.pdf> adresinden erişildi.
- Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği. (2011). *Psikolojik danışma ve rehberlik alanında çalışanlar için etik kurallar*. 20 Şubat 2016 tarihinde <http://pdr.org.tr/userfiles/file/etik.pdf> adresinden erişildi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2013). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. 14 Ocak 2016 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569> adresinden erişildi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. 14 Ocak 2016 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660> adresinden erişildi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2016). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. 20 Eylül 2017 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21779> adresinden erişildi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2017). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. 24 Ocak 2018 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21779> adresinden erişildi.
- Uzun, K. (2011). *Second life sanal yaşam dünyasında kendini sunum davranışlarının belirlenmesinden etnografik bir yaklaşım* (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Uzun, K. ve Aydın, C. H. (2012). Kullanıcı profilinin ve bireylerarası ilişkilerin gerçek yaşamla karşılaştırılması: Second Life örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 263-290.
- Yanpar Yelken, T., Çelikkaleli, Ö. ve Çapri, B. (2007). Eğitim fakültesi kalite standartlarının belirlenmesine yönelik öğretmen adayı görüşleri (Mersin Üniversitesi örneği). *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(2), 191-215.
- Zeren, Ş. G. (2014). Information and communication technology in education of psychological counselors in training. *International Online Journal of Educational Sciences*, 6(2), 494-509.
- Zeren, Ş. G. (2015). Face-to-Face and online counseling: client problems and satisfaction. *Education and Science*, 40(182), 127-141.
- Zeren, Ş. G. (2017). Therapeutic alliance in face-to-face and online counseling: Opinions of counselor candidates. Yüz yüze ve çevrimiçi psikolojik danışmada terapötik işbirliği: Psikolojik danışman adaylarının görüşleri. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2278-2307.
- Zur, O. (2012). Telepsychology or tele mental health in the digital age: The future is here. *California Psychologist*, 45(1), 13-15.

EXTENDED SUMMARY

Ethics and Standards for Online Counseling: A Model Proposal

INTRODUCTION

Online psychological counseling is a very popular field in this highly technological era, although existing literature contains very few studies of ethical standards in this specific field. It can be understood from the studies by Heinlen, Welfel, Richmond, and Rak (2003) and Shaw and Shaw (2006) of online websites and their ethical codes, that such sites do not provide a meticulous service in terms of ethical standards. The number of studies in Turkey investigating the standards related to online psychological counseling is limited, and it is clear that the issue is under-researched (see Amanvermez, 2015; Başak, Uysal, & Aşıcı, 2010; Bozkurt, 2013; Owen & Korkut Owen, 2013; Savaş & Hamamcı, 2010; Zeren, 2014, 2015). Only one of these studies, Piri (2011), dwells on the ethical principles of online psychological counseling. The present research was conducted to fill the gap in literature regarding standards in online psychological counseling, to identify applicable standards and ethical principles related to online psychological counseling both in Turkey and abroad, and to make viable suggestions specifically for the Turkish context.

In literature, online psychological counseling is referred to by different terms, such as interactive sanity services, e-counseling, e-psychotherapy, cyber therapy, web counseling, psychotherapy through computers, online therapy, tele-psychology and tele-sanity (Alleman, 2002; Barak, Klein, & Proudfoot, 2009; Elleven & Allen, 2004; Zur, 2012). Bloom (1998, p. 53) defines online psychological counseling as the provision of professional counseling services where the client and counselor communicate through electronic media when apart or at distant locations. Barak and Grohol (2011, p. 156), on the other hand, refer to online psychological counseling as the application of mental health intervention between a client or a group of clients and a counselor using computer technology.

Whether individuals can be effectively assisted through online psychological counseling has been the subject of a number of studies. McKenna (1998), for instance, found that factors like empathy, support and readiness to speak openly may also arise in an online environment, as they do in face-to-face counseling. Cui, Liu, Lei, and Tan (2010) concluded that the rate of openness was higher for the online group, whereas the rates of satisfaction and sincerity were higher in the face-to-face group, but identified no significant difference between the two groups in terms of empathy, unconditional acceptance, the ability to establish deep relationships and readiness to speak openly. Barak, Hen, Boniel-Nissim, and Shapira (2008), in their meta-analysis study of online psychological counseling, examined 9,764 clients with various problems, and claimed that online psychological counseling was shown to be as effective as face-to-face psychological counseling.

History of Online Counseling

The first progressive scholar to use forms of therapy other than the traditional method in the provision of psychological assistance was Sigmund Freud. Freud chose to use written communication in the case of Little Hans in 1955, administering treatment through letters (Skinner & Zack, 2004), and later, Massachusetts Hospital started offering psychiatric services via telephone in 1968 (Brown, 1998). With the arrival of computer technology into daily life, the first online therapist robot, named Eliza (through the address <http://www.manifestation.com/neurotoys/eliza.php3>), entered into service in the late 1960s, while “Ask Uncle Ezra” (<https://askezra.cornell.edu>) still operates, as one of the oldest free web services offering guidance. One of the first online psychological counseling services to be provided through online instant messaging was the website “Metanoia” (<http://www.metanoia.org>) (Alleman, 2002).

Taking advantage of the fact that Internet use is becoming more widespread with each passing day, university psychological counseling centers have also started offering online psychological counseling services, in addition to the websites of the counseling centers. Among the 193 universities in Turkey, only one, Mersin University, has a counseling center offering online psychological counseling (<http://www2.mersin.edu.tr/meui/psikolojik-danisma-ve-rehberlik-birimi/online-psikolojik-danisma>).

Effectiveness of Online Counseling

Online counseling has emerged as a means of accessing psychological assistance for those who cannot leave their place of residence due to physical or mental health issues, those with economic problems, those who live far away from institutions providing psychological help, those who travel extensively, those who can express themselves more easily online than through face-to-face communication, and those who may have anxiety about labeling when consulting a mental health center (Alleman, 2002; Barak et al., 2009; Chester & Glass, 2006; Cook & Doyle, 2002; Joinson & Paine, 2012; Joyce, 2012; Kilroe, 2010; Shaw & Shaw, 2006). Online psychological counseling can be seen as a safe and encouraging alternative among those who have been subjected to sexual abuse or rape, those who do not want to share their identities, those who want to avoid situations in which they may have difficulty expressing themselves as a result of, for example, different sexual orientations or confusion as to sexual roles (Aygün Cengiz, 2007; Joyce, 2012). Furthermore, online psychological counseling can be quite flexible in how it helps individuals solve their problems, and may also be used in fields like bibliotherapy, crisis response, rehabilitation counseling and career consultancy (Barak et al., 2009; Shaw & Shaw, 2006; Manhal-Baugus, 2001). Online psychological counseling provides many conveniences to both the counselors and the clients in terms of time and space.

The disadvantages of online psychological counseling, on the other hand, can be listed under such headings as technological barriers, counseling without oral or non-oral signs, online counseling techniques, difficulties in establishing a relationship of trust, counseling from home, speed of the sessions, and additional requirements for security (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008; Kilroe, 2010; Tanrıku, 2009; Zeren, 2014). While counseling from home or other environments is, most of the time, an advantage, it may be a disadvantage in certain situations.

Institutional Studies of Ethical Principles in Online Counseling

The first standards related to online psychological counseling practices were established by the National Board for Certified Counselors (NBCC) in 1997 (Shaw & Shaw, 2006), and concentrated mostly on the potential difficulties faced by psychological counselors in ensuring privacy on the Internet. This led to a need to inform psychological counselors about providing services only through secure websites and encrypted emails, practicing in the areas where they have the necessary credentials and creating appropriate pricing procedures (Ross, 2011). The American Counseling Association (ACA) approved the ethical standards set by NBCC on Internet counseling in 1999 (Ross, 2011; Shaw & Shaw, 2006), and in 2005, the ACA made more comprehensive studies into online psychological counseling standards with more technological concerns (Alleman, 2002). ACTO and ISHMO have also set standards in this field (Shaw & Shaw, 2006). In Turkey, however, there are currently no standards directing practitioners that work directly and solely in the field of online psychological counseling, although research articles related to online psychological counseling are included in the regulations issued by the Türk Psikologlar Derneği (2004) and the Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği (Türk PDR-DER, 2011).

Ethical Principles in Online Counseling

Counselor-Client Relationship

Informing the Clients

The client should be informed, for example, on how the psychological counseling process will proceed, and about the rules, the biography of the psychological counselor, the fee to be paid to the psychological counselor, the use of e-mail transactions, making sure that the express written statements clearly communicated to the client (The Association of for Counselling and Therapy Online (ACTO), 2016; Türk PDR-DER, 2011). The National Board for Certified Counselors (NBCC, 2008) and International Society for Mental Health Online (ISHMO, 2000) state further that the client should be informed of the rules to be observed to protect privacy in online psychological counseling, how the records will be kept, pricing policy, the benefits of online counseling, things to be addressed in crisis situations, and the processes of consultation and supervision, if applicable.

Respect

Psychological counselors should not maintain opinions of their clients based on their way of life, sex, belief, language, sexual orientation or race. Experts working in this field should be able to demonstrate abilities regarding multiculturalism, and should avoid discrimination and misunderstandings that stem from intercultural differences (NBCC, 2008).

Protecting the Clients

While providing online psychological counseling services, the psychological counselor must know the name, surname, address and phone number of the client. It is of utmost importance that the psychological counselors should be available over the Internet in crisis situations, and should be able to reach their clients easily. A psychological counselor may have to devise a quick plan to resolve a crisis situation, or s/he may have to inform the authorities if necessary (Rummel & Joyce, 2010; Shaw & Shaw, 2006).

Professionals working in the field of online psychological counseling, like their colleagues working face-to-face, cannot engage in any form of sexual or romantic intimacy with clients, nor can they use verbal or written expressions to that effect for two years from the date of counseling session termination (NBCC, 2008). When practicing online psychological counseling on minors, the consent of the parents or a guardian adult should be sought, and the identity of the said adult should be verified (ACA, 2014; ISHMO, 2000; NBCC, 2008).

The psychological counselors' acceptance of the clients' demands to add them as friends on social media is not ethical (ACA, 2014; ASCA, 2010), although psychological counselors may create a professional account and may add the clients to this account (ACA, 2014; Çetinkaya, 2015). Similarly, searching for clients on search engines is not ethical, as information garnered in this way constitutes a breach of client privacy, since the information is not given voluntarily to the psychological counselor during a counseling session (ACA, 2014).

Privacy and Confidentiality

Additional precautions should be taken to protect privacy in Internet usage, which may be listed as follows: using appropriate hardware and software, using encryption, keeping and protecting records properly, taking steps against the leakage or sharing of data.

Recommendations for Counseling Standards in Turkey

In the light of the topics discussed above, suggestions can be made regarding standards that may be applicable for Turkey. These standards should cover technological infrastructure, the abilities of the psychological counselor, the suitability of the client to online psychological counseling and the ethical principles (Figure 1).

Figure 1. Standards Proposed for Turkey



Technological Equipment

In online psychological counseling, both the psychological counselor and the client should have a certain degree of knowledge of the Internet and the necessary technologies, should own a personal computer, and should use authentic software and update this software regularly. A client receiving online psychological help has no face-to-face contact with the institution providing the counseling service, and so the information on their websites is of utmost importance.

Psychological Counselor

According to some researches (Çeç et al., 2016; Mora, Nevid, & Chaplin, 2008), professionals who provide psychological help have a generally negative opinion of the effectivity on online psychological counseling, and suggest that it cannot be as effective as face-to-face counseling. Zur (2012) claims that most professionals are digital immigrants in their 50s or 60s who have phobias regarding the provision of psychological help via technology. The general attitude among such counselors is that, "I provide psychological help, I am not an engineer", and they do not feel comfortable working in a technological environment, given the lack of ability to

perceive clearly non-verbal messages (Bambling, King, Reid, & Wegner, 2008; Haberstroh et al., 2008; Leibert, Archer, Munson, & York, 2006; Zeren, 2014).

Client

To participate in online psychological counseling, the client must have a personal computer and an uninterrupted Internet connection, and have access to a quiet environment where privacy is protected. Knowing the identity of the client is crucial for the psychological counselor to be able to prevent possible risks. When using avatars in online psychological counseling, the client should share his/her real identity and address details with the psychological counselor, as in an emergency, such as when a client feels suicidal, the psychological counselor may take the necessary steps to inform nearby institutions or people that can support them.

Ethical Principles

In online psychological counseling, it is of utmost importance that ethical codes and guides be created for the profession, as well as principles with which the psychological counselors must comply. As online psychological counseling is a very new concept, concerns have been raised that some ethical problems may arise in practice. Accordingly, an institution is needed that to identify ethical codes and to carry out a supervisory role in the field of practice.

Supervisory Institutions

For Turkey, the first institution that comes to mind when looking for a body to take up a supervisory role is the Turkish Psychological Counseling and Guidance Association, given its monitoring experience as an authority in the field. The association's knowledge should be included in any future work plans in this field, such as reviewing websites and online counseling institutions, organizations and individuals to check whether the service is provided in an appropriate standard, or to initiate legal proceedings in the event of non-compliance. The organization of certification programs and the arranging competency certificates for online psychological counseling may also be conducted by the Turkish Psychological Counseling and Guidance Association. It may also be useful to conduct cooperative projects with the Turkish Psychological Counseling and Guidance Association regarding the advertising on online psychological counseling as a service to be provided by government agencies or municipalities.

CONCLUSION

This study provides information on online psychological counseling, which is becoming increasingly popular in Turkey, and a discussion is made of the necessary standards and ethical codes to be followed by psychological counselors. In Turkey, there are as yet no definite standards in this field, aside from certain articles on the subject contained within the Ethical Regulations of Turkish Psychological Association and Turkish Psychological Counseling and Guidance Association, which may have negative consequences for both the clients and psychological counselors. In this compilation study, the relevant literature on standards in psychological counseling is analyzed, internationally accepted ethical standards are explained and suggestions are made as to the standards that may be applicable for Turkey.