

Çevrim içi Psikolojik Danışma: Etik Kuralları, COVID-19 Süreci, Öneriler

Online Counseling: Ethical Guidelines, the COVID-19 Process, Suggestions

Senel Poyrazlı , Ahmet Can 

Öz. Bu makalenin amacı literature bağlı olarak çevrim içi psikolojik danışmanın ne olduğunu ortaya koymak, avantajlarını ve dezavantajlarını tartışmak ve COVID-19 sürecinde insanların psikolojik olarak neler yaşadıklarıyla ilgili bilgi vermektir. Makalenin içeriğinde, Amerikan Psikoloji Derneği'nin (APA) ve Amerikan Psikolojik Danışma Derneği'nin (ACA) çevrim içi psikolojik danışma ile ilgili etik kuralları sunulmuş, psikolojik danışmanlara çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri sunarken nelere dikkat etmeleri gerektiği bilgisi verilmiştir. Çevrim içi psikolojik danışmanın ilk koşulu hem danışmanın hem de danışanın, kullanılacak olan teknolojik yöntemle ilgili yeterli bilgiye ve beceriye sahip olmasıdır. Bu makalede, onam formu süreci ve vaka notuna neler yazılması gerektiği örneklerle anlatılmıştır. APA, ACA ve Amerikan Okul Psikolojik Danışma Birliği (ASCA) dahil olmak üzere, farklı kurumların bu alanda sunduğu hizmet içi eğitimlerle ilgili bilgiler de paylaşılmıştır. Psikolojik danışmanların ilgili etik kurallarını detaylı olarak öğrenmeleri ve ilgili kurumların sunduğu hizmet içi eğitim programlarına katılmaları şarttır. Önleyici ruh sağlığı hizmetleri (çevrim içi destek grupları vs.) COVID-19 sürecinde sunulmalıdır.

Anahtar Kelimeler. COVID-19, çevrim içi psikolojik danışma, psikolojik tepkiler, etik

Abstract. Due to COVID-19, online counseling has become more important than before. The purpose of this paper is to define online counseling, discuss different methods to be used in the delivery of online counseling services, present findings from the literature about the effectiveness of online counseling, discuss advantages and disadvantages of online counseling, present information about the COVID-19 process and its effects on people's psychological functioning, and discuss ethical guidelines by the American Psychological Association and the American Counseling Association to be considered in the delivery of online psychological services. Specifically, we point out different training programs that should be completed through professional organizations (APA, ACA, ASCA, etc.). The informed consent process seems to be one of the important components in the effective delivery of online services. Preventive online counseling services such as online support groups are important to help individuals deal with the psychological effects of COVID-19.

Keywords. COVID-19, online counseling, psychological reactions, ethical guidelines

Senel Poyrazlı

Penn State Üniversitesi, School of Behavioral Sciences and Education, Amerika Birleşik Devletleri
e-mail: poyrazli@psu.edu

Ahmet Can

Governors State Üniversitesi, Psychology & Counseling, Amerika Birleşik Devletleri
e-mail: acan@govst.edu

Geliş/Received: 19 Mayıs 2020/19 May 2020
Düzeltilme/Revision: 2 Haziran 2020/2 June 2020
Kabul/Accepted: 2 Haziran 2020 2 June 2020



Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği
Turkish Psychological Counseling and Guidance Association

Uzaktan yöntemlerle psikolojik danışma ve terapi hizmetlerinin verilmesi konusu yarım asırdan fazladır alanyazında tartışılan ve gerekliliği savunulan bir konudur. İnternetin olmadığı yıllarda, telefon aracılığıyla yapılan uzaktan psikolojik yardımlar, internetin gelişimiyle birlikte çevrim içi olarak da verilmeye başlanılmıştır (Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005; VandenBos & Williams, 2000). Pandemi nedeniyle, bu tür yardımlar daha da bir önem kazanmıştır. Danışanlarımız bize gelemediği için, psikolojik danışman ve terapistler olarak, biz elektronik ortamı kullanarak onlara nasıl ulaşırız, bunun yollarını daha bir aktif şekilde aramaya başlamış bulunmaktayız. Şiddetli sosyal anksiyete bozukluğu olup da dışarı çıkamayan danışanlar, fiziksel engelliler, yeni doğum yapmış anneler, uzaktan tedaviyi tercih eden danışanlar grubuna girmektedir. Ayrıca, psikolojik danışmanın odasına ya da çalıştığı binaya girerken görülüp de, hasta damgası yemek istemeyen bireyler ya da okula gelemeyen veliler, çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerini tercih edebilirler. Tercihin yanı sıra, mezra ya da belde gibi küçük yerlerde yaşayan ya da hapishanede olup da psikolojik danışmana ulaşımı engellenen bireyler için de, teknolojiyi kullanarak çevrim içi psikolojik danışma hizmeti vermek bu bireylerin yardım alma ihtiyacını giderecektir.

Bu hizmetlerle ilgili alan yazınına baktığımızda, ilgili bilgilerin farklı kavramlar altında verildiğini görmekteyiz. Yoğun olarak kullanılan kavramların arasında tele-sağlık (telehealth), tele-psikoloji (telepsychology), tele-psikolojik danışma (telecounseling), tele-terapi (teletherapy), e-psikolojik danışma (e-counseling), uzaktan psikolojik danışma (distance-counseling), çevrim içi ya da çevrimiçi psikolojik danışma (online counseling) bulunmaktadır. Bu makalenin amacı, alan yazına dayanarak çevrim içi psikolojik danışma ile ilgili okuyucularımıza bilgi sunmak, çevrim içi psikolojik danışmanın etik kuralları çerçevesinde uyulması gereken noktaları tartışmak, başarılı yöntemleri sunmak, COVID-19 sürecini tartışmak ve gerekli önerilerde bulunmaktır.

Çevrim içi psikolojik danışma genel olarak şöyle tanımlanmaktadır: Teknolojiyi kullanarak, uzaktan psikolojik sağlık hizmeti verme süreci ve ayrıca da güvenli bir platform kullanarak, kamerayla yapılan oturumlar, telefon bağlantısı ya da mesajlaşma aracılığıyla psikolojik yardım verme ve alma şeklidir (Mallen & Vogel, 2005; Pomerantz, 2002). Psikolojik hizmet veren uzmanların çoğu mesleki uygulamalarına teknolojik yöntemleri katmaktadır. Örneğin, VandenBos ve Williams'in (2000) yaptığı bir araştırmaya göre, Amerikan

Psikologlar Derneği'ne (APA) üye bireylerin %98'i gerektiğinde teknolojiyi kullanarak psikolojik hizmet verdiklerini ifade etmişlerdir. APA'ya üye olanlar bunu ifade etmekle birlikte, dünyanın diğer kısımlarında durum böyle olmayabilir. Örneğin, COVID-19 pandemi öncesinde İtalya'da yapılan bir araştırmada, her ne kadar psikolojik hizmet sunan birçok uzmanın çevrim içi yardıma karşı olmadıkları belirlenmiş olmakla beraber bu uzmanların azının çevrim içi hizmet sunma konusunda deneyimli olduğu ortaya çıkartılmıştır (Cipolletta & Damiano, 2018).

Teknolojiyi kullanarak psikolojik hizmet sunabilme hem bir fırsat hem de zorluklar getiren bir uygulamadır (APA, 2020). Teknolojik yöntemler, danışanlara ve hastalara psikolojik hizmeti ulaştırmayı kolaylaştırmakla birlikte, bu alanda hizmet verenlerin göz önünde bulundurulması gereken noktalar mevcuttur.

Çevrim içi psikolojik danışma yüz yüze yapılan danışmaya göre farklı mıdır sorusuna yanıt bulmak için, birçok araştırmacı her iki yöntemi karşılaştırmıştır. Mesela, Cohen ve Kerr (1998) her iki yöntemin danışanların anksiyetesine ve çevrim içi psikolojik danışmaya karşı tutumlarına etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçları, her iki yöntemin de danışanların anksiyete seviyesini önemli derecede düşürdüğünü göstermiştir. Sonuçlar ayrıca - her iki grubun danışmanlarını uzmanlık, çekicilik ve güvenilirlik açısından benzer şekilde derecelendirdiklerini ortaya koymuştur.

Çevrim içi psikolojik danışma ile ilgili araştırmalar, bu metotla yardım alan danışanların memnuniyetlik seviyesinin yüksek olduğunu göstermiştir. Örneğin, Cook ve Doyle (2004) danışanla danışmanın birlikte çalışma ittifakına bakmışlardır. Hepimizin bildiği gibi, danışmanla danışanın arasındaki ilişki ne kadar pozitif, güven dolu ve sağlam olursa, danışma sürecinin başarılı olma olasılığı da o kadar artmaktadır. Bu iki araştırmacı, acaba çevrim içi yardım sürecinde, bu ittifak negatif bir şekilde etkilenir mi sorusuna yanıt aramıştır. Araştırma sonuçları, çevrimiçi terapi alan grubun Birlikte Çalışma İttifakı Envanteri'nden aldıkları puanların diğer gruba göre daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yani, bu pozitif ilişki çevrim içi ortamda da sorun çıkmadan kurulabilmektedir. Başka bir araştırmada, Day ve Schneider (2002) yüz yüze, kamera aracılığıyla ve telefonla sunulan psikolojik hizmetleri karşılaştırmıştır. Araştırmanın sonucunda, psikolojik iyileşme konusunda bu üç metodun birbirinden çok farklı sonuçlara yol açmadığı ispatlanmakla birlikte, her üç

yöntemin de kontrol grubuna göre danışanın iyileşmesine yardım etme konusunda fark yarattığı ortaya çıkarılmıştır.

Bazı diğer psikolojik danışmanlar, çevrim içi ya da yüz-yüze olan metodu ayrı ayrı kullanmaktansa, danışanları için hem yüz yüze danışmayı hem de teknolojiyi kullanarak danışma vermektedirler. Her iki yöntemin beraber kullanıldığı tedavilerde, bu yaklaşımın obsesif-kompulsif bozukluk gibi problemleri tedavi etmekte ve danışanlara sigarayı bıraktırma sürecinde etkili olduğunu görmekteyiz (Lovell, Fullalove, Garvey, & Broker, 2000; Miguez, Vasquez, & Becona, 2002; Zhu ve ark., 2000).

Çevrim içi Psikolojik Danışmanın Avantajları ve Dezavantajları

Önceden de varlığı ve önemi bilinmekle birlikte, COVID-19 pandemisi nedeniyle, günümüzde çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri bireysel ve grupla psikolojik yardım hizmetleri sağlama konusunda daha da önemli bir durum haline gelmiştir. Psikolojik danışmanlar olarak, bu çevrim içi yardım hizmetlerini sunarken, oturumlar sırasında karşılaşılabilecek hem uygulamasal/tekniksel/eylemsel durumları hem de etik ilke ve kuralları göz önünde bulundurmamız gerekmektedir. Chang'e (2005) göre çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinden faydalanarak, milyonlarca insana psikolojik yardım hizmetleri sunarken, aynı zamanda da gelişmekte olan bu alternatif yöntemle danışanlarımıza karşılaşılabileceği dil engeli ve psikolojik danışmaya bakış açılarından kaynaklı olumsuz tutumların (utanma ve/veya rahatsızlık hissi gibi) azaltılması gibi sorunları da giderilebiliriz. Buna karşın, çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinin getirdiği bu avantajların yanında, psikolojik danışmanların işleyiş ve pratikte karşılaştığı sorunlar nedeniyle bu hizmetlerin etkililiği ve nasıl uygulanması gerektiği konusu tartışmalı hale gelmektedir. (Crystal, 2009; Maheu & Gordon 2000; Reamer, 2013).

Alanda yapılan çalışmalara baktığımızda, çevrim içi yoluyla sunulan psikolojik yardım hizmetlerinin sağladığı avantajları şu şekilde belirtebiliriz: Ulaşılabilirlik, kişisel alanın korunması ve açık paylaşım ve de eş zamanlı olmayan iletişim (Barnett, 2005; Harris & Birnbaum, 2015; Mallen et al., 2005; Richard & Vigano, 2013).

Bu avantajlardan ilki olan ulaşılabilirlik konusu danışanların bu yardım hizmetlerine ulaşmaları açısından büyük önem arz etmektedir. Çevrim içi yoluyla sunulan psikolojik danışma hizmetleri, psikolojik danışmanlar ve danışanların coğrafi- ve sağlık nedenli etmenlere bağlı sınırlılıklarını ortadan kaldırmakla birlikte aynı zamanda fiziksel, sosyal ya da duygusal olarak kendince izole olmuş danışanların bu yardım hizmetlerinden faydalanabilmesi için önemli bir olanak ve alternatif yöntem sunmaktadır (Barnett, 2005; Harris & Birnbaum, 2015; Mallen et al., 2005). Örneğin, kırsal kesimlerde ya da uzmanların sayısının kısıtlı olduğu küçük ilçelerde, ülkenin ya da dünyanın başka bir yerine ulaşarak, danışman psikolojik yardım alabilmektedir. Ayrıca, aynı büyük şehirde yaşayıp da, trafik yüzünden danışmana ulaşımın zorlaştığı durumlarda, çevrim içi psikolojik yardım ulaşım problemlerini ortadan kaldırmaktadır. Bunun yanı sıra çevrim içi sunulan psikolojik yardım hizmetlerinde bireylerin gerek bu yardım servislerinden yararlanması konusunda esneklik ve kolaylık sağlanırken bununla birlikte bireylerin ihtiyacı olan bu psikolojik hizmetlere ulaşmasındaki negatif tutumlar da en aza indirilebilmektedir. Çevrim içi yoluyla sağlanan psikolojik danışma hizmetlerinin yukarıda bahsedilen pozitif katkılarına ek olarak ise, yüz yüze psikolojik danışmaya kıyasla, çevrim içi psikolojik danışmanın ücreti genellikle biraz daha düşük olmaktadır. Örneğin, evlerinin bir odasını kullanarak sadece çevrim içi hizmet sunan psikolojik danışmanlar, bir iş yerinin kirasını ve gerekli aylık faturaları fazladan ödemedikleri için, seans ücretlerini, yüz yüze danışmaya kıyasla, biraz daha düşük tutabilmektedirler. Ayrıca, danışanın bakım ve takip sürekliliğini artırması, çevrim içi psikolojik danışmanın yüz yüze psikolojik danışmaya göre başka bir avantajıdır. Danışanın nasıl olduğunu bilmek için, psikolojik danışmanın ofisine gelmesini beklemektense, elektronik yollarla danışana ulaşım bilgi almayı kolaylaştırmaktadır.

Çevrim içi yoluyla sunulan psikolojik danışma servislerinin önemli bir diğer avantajı ise kişisel alanın korunması ve açık paylaşımın yapılabilmesidir. Bu hizmetlerden faydalanmak isteyen danışanların önemli bir bölümü özellikle görüntüsüz sunulan çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri sayesinde, örneğin, cinsiyet, yaş, ırk veyahut fiziksel görünümüne bağlı ön yargılardan kurtularak korku ve kaygılarını azaltabilmekte, kendilerini rahat ve güvende hissedecek şekilde bu hizmetlerden faydalanabilmektedirler. Böylelikle bu psikolojik yardımları alırken, danışanların kendilerini ortaya koymada ve ifade etmelerinde daha fazla açık iletişim kullanabilmektedirler (Harris & Birnbaum, 2015;

Richard & Vigano, 2013). Ayrıca, toplumun negatif etiketinden korkan, psikolojik yardım alıyor diye damgalanmaktan korkan danışanlar için, çevrim içi yardım yöntemi bir nevi anksiyete düşürücü görevi görmektedir. Üstünde “psikolojik danışma merkezi” yazan bir yere girmekten korkan danışanlar, yardım aldığı bilinmesin diye, çevrim içi psikolojik danışmayı tercih edebilirler. Her ne kadar bu durum danışanların kendilerini rahat bir şekilde ifade etme ve kimliklerinin saptanmamasında avantaj olarak görülse de, Amerikan Psikolojik Danışma Derneği'nin (2014) yayınladığı etik ilkeler ve kurallara bağlı olarak, psikolojik danışmanların kimlere hizmet sunduğu konusunda danışanların kimliğini belirlemesi büyük önem taşımaktadır.

Yukarıda bahsedilen avantajlara ek olarak, çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinde kullanılan eş zamanlı olmayan iletişimin biçimi de danışanlara bazı avantajlar kazandırmıştır. Richard ve Vigano (2013)'a göre çevrim içi psikolojik hizmetlerde kullanılan eş zamanlı olmayan iletişim biçimi danışanlara yaşadıkları düşünce ve duyguların üzerinde odaklanma, düşünme ve kendini keşfetme olanağını daha fazla sağlayabilmektedir. Buna ek olarak, çevrim içi sunulan psikolojik hizmetler boyunca danışanların farkındalık ve kendini ifade etme becerilerinde olumlu yönde gelişebildiğini belirtmişlerdir.

Her ne kadar çevrim içi sunulan psikolojik hizmetlerinin avantajları olsa da, uygulama esnasında ve sürecinde bu yardımlar birtakım sorun ve riskler de taşımaktadır. Bu riskler ve dezavantajlar şu başlıklar altında ortaya konulmuştur: Erişememezlik, kişisel sınırlılık ve alan problemi, acil durumlarda iletişim sorunsalı, sözel olmayan davranışların anlaşılabilmesi ve yorumlanabilmesi ve teknolojik sorunlar (Elleven & Allen, 2004; Finn & Barak, 2010; Harris & Birnbaum, 2015; Haberstrogh et al. 2007; Rawson & Maidment, 2011; Richards & Vigano, 2013; Riemer-Reiss, 2000).

Bu dezavantajlardan ilki erişememezlik problemidir. Elleven ve Allen (2004)'a göre alternatif bir yöntem olarak, her ne kadar çevrim içi sunulan psikolojik yardım hizmetleri danışanların bu servislere ulaşılabilirliğini daha fazla artırsa da, danışanlar ve psikolojik danışmaların bu hizmetler boyunca teknolojiye bağlı bazı sorunlarla karşılaşabilme riskleri de bulunabilmektedir. Elleven ve Allen, bu gibi teknolojik problemlerin önüne geçebilmek için psikolojik danışma hizmetleri sunan kişilerin danışanlarına alternatif teknolojik yöntemler sunmaları (örneğin görüntülü konuşmanın internete dayalı problemler

nedeniyle kesildiği durumlarda, telefon yoluyla psikolojik danışmayı kesintiye uğratmadan devam ettirme) gerektiğini belirtmişlerdir.

Çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinin ikinci dezavantajı ise kişisel sınırlılık ve alan problemi olarak belirlenmiştir. Sunulan çevrim içi psikolojik hizmetler içinde, danışanlar hizmeti veren psikolojik servis sağlayıcıları hakkında hem niteliksel hem de niceliksel olarak kapsamlı bir bilgiye ulaşmada bazı güçlüklerle karşılaşabilmektedirler. Aynı zamanda bu hizmetlerden yararlanmak isteyen danışanların kim olduğu veya olacağı ve onların gerçek kimliğini saptama konusu da pratikte bir etiksel sorun yaratabilmektedir. Bu etiksel belirsizlik durumu, bazen - yasal sorunların da oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Bu durum, kendisine veyahut başkasına zarar verme potansiyeli olan intihar ya da şiddet kullanmaya eğilimli olan danışanlarla çalışırken daha da önemli ve ciddi bir sorun haline dönüşebilmektedir. Bu türdeki vakalarla çalışırken çevrim içi sunulan psikolojik yardım hizmetlerinin etki ve fayda gücü zayıf olduğu için potansiyel olarak kendisine ve başkasına zarar verebilecek vakalarda yüz yüze psikolojik danışma hizmetleri kaçınılmaz olmaktadır (Harris & Birnbaum, 2015).

Yukarıda bahsedilen risklere ek olarak, çevrim içi yoluyla sunulan psikolojik hizmetlerde danışana sağlanması gerekli olan acil müdahale imkanı bazen sınırlı hatta imkansız olabilmektedir. Yine bununla birlikte, yüz yüze sunulan psikolojik danışma sürecinde, psikolojik danışmanların danışanlarıyla terepötik empati kurabilmesi ve danışanlarını anlama ve dinleme becerilerini ortaya koyabilmesi, çevrim içi sunulan psikolojik yardım hizmetlerinde (örneğin telefon ya da mesaj yoluyla görüşme) bu süreci daha da zorlaştırmaktadır (Finn & Barak, 2010; Harris & Birnbaum, 2015; Rawson & Maidment, 2011; Richards & Vigano, 2013). Buna ek olarak, çevrim içi psikolojik yardım hizmetleri sunulurken, Jencius ve Sager (2001) ise psikolojik hizmet sağlayıcılarının mutlaka bir protokol hazırlayarak, danışanların gerekli ve ihtiyaç duyduğu durumlarda, kendilerine en yakın hangi kurum ve kuruluşlardan yardım alabilecekleri husunda bilgilendirme yapılmasını önermektedir.

Yapılan çalışmalara bakıldığında, çevrim içi yoluyla sunulan psikolojik yardım hizmetlerinde sözel olmayan davranışların anlaşılması ve yorumlanamaması problemi, yine önemli bir dezavantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Çevrim içi sunulan psikolojik yardımlarda, psikolojik danışmalar ve danışanları arasında oluşan sözel olmayan iletişime dayalı yanlış yorumlamalar ve anlamalar

yaşanabilmektedir. Bu duruma dayalı olarak, danışanlar ve psikolojik danışmanlar arasında olması beklenen terepötik ilişki olumsuz yönde etkilenebilmektedir (Harris & Birnbaum, 2015). Buna ek olarak, çevrim içi psikolojik danışmada, psikolojik danışmanlar bazı teknikleri etkili bir şekilde kullanamamaktadır. Örneğin, oyun terapisinde kullanılan yöntemlerin birçoğu, danışan başka bir yerdeyken etkili bir şekilde seansın bir parçası haline getirilemeyebilir. Ayrıca, “boş saldalye” gibi diğer bazı teknikler danışman aynı odada olmadığı için ve danışanın sözel olmayan davranışlarını yeterince gözlenemediği için, yeterince etkili bir şekilde uygulanamayabilir.

Çevrim içi psikolojik danışmanın yukarıda belirtilen dezavantajlarına ek olarak teknolojik sorunlardan da bahsedilebilir. Günümüzde, ileri teknolojik gelişmelere dayalı olarak bireylere sunulan çevrim içi psikolojik hizmetlerde farklı alternatif uygulamalardan yararlanılsa da, sağlanan çevrim içi psikolojik yardım hizmetleri boyunca, danışan ve psikolojik danışmanlar internet veya bilgisayar tabanlı bazı problemlerle karşılaşabilmektedirler. Örneğin, internetin geçici olarak kesilmesi, sesin ya da görüntünün gecikmeli gelmesi sürecin akışını değiştirebilir ve seansın etkilik seviyesini düşürebilir. Riemer-Reiss (2000), bu durumda, psikolojik danışmanların farklı bir teknolojik araç veya yöntem kullanarak hizmet sundukları danışanlarına ulaşmaları gerektiğini tavsiye etmektedir. Burada bahsedilen teknoloji kaynaklı sorunlara dayalı olarak, psikolojik danışmanlarla onların hizmet verdiği danışanları arasındaki terepötik ilişki ve iletişim de olumsuz bir şekilde etkilenebilmektedir (Haberstrogh et al. 2007; Harris & Birnbaum, 2015).

COVID-19 Süreci, Psikolojik Tepkiler ve Psikolojik Hizmetler

Birçok aile için, koronavirüs yüzünden ev ortamı çok farklı şekillerde işlemeye başlamış durumdadır. Önceden evimiz sadece evdi ama sokağa çıkma yasakları, bir çok iş yerinin kapatılması ve bireysel izolasyon ile ilgili öneriler yüzünden, tabii olarak, evimiz şimdi aynı zamanda iş yerimiz, kreş, okul, kafe, kuafor/berber ve spor merkezi görevini/görevlerini de görür hale gelmiştir. Evde kalmak zorunluluğu ve sosyal hayatın kısıtlanması, birçok insana rahatsızlık vermiştir, kendilerini hapiste hissetmelerine neden olmuştur ve insanların genel stres düzeyini yükseltmiştir. COVID-19 ile ilgili belirsizlik, aşının ya da tedavinin ne zaman bulunacağını bilinememesi ve de sevdikleri

birinin virüsten etkilenip etkilenmeyeceğini bilememek, birçok insanın kaygı düzeyini yükseltmiştir. Virüs yüzünden yakınına kaybeden bireyler ise, yas tutmakla birlikte, bazı durumlarda sevdiklerine cenaze töreni yapamadıkları için, kızgınlık, suçluluk ve öfke gibi negatif duygular da yaşayabilmektedir.

Uzun vadede, bilinmezi tolere edebilme seviyeleri düşük olan, genel ankiyete bozukluğu gibi rahatsızlıklara hâlihazırda sahip bireylerin COVID-19 yüzünden uzun süreli negatif etki yaşayacağı düşünülmektedir (Allen, 2020). Otuz yıldır pandemi psikolojisiyle ilgili araştırma yapan Prof. Dr. Steven Taylor, COVID-19 sürecinde bazı insanların evliliklerini, işlerini, birikmiş paralarını, içinde yaşadıkları evlerini kaybedeceklerini ve ayrıca ciddi maddi sıkıntı çekeceklerini söylemektedir (Allen, 2020). Evde-kal emri ve sokağa çıkma yasağının uygulandığı bir aylık dönemde, Fransa'da aile içi şiddet %30 artmıştır (Euronews, 2020). İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nün verilerine göre de, COVID döneminde şehirdeki aile içi şiddet oranı bir önceki yılın Mart ayına göre %38 artış göstermiştir (İleri & Demirbaş, 2020). COVID-19 ile ilgili Michigan Üniversitesi tarafından yapılan bir araştırmanın ilk bulgularına göre, anne-babaların stres düzeyinin arttığı ve ev ortamında birçok problem yaşadıkları tespit edilmiştir (Lee & Ward, 2020). Araştırmaya katılan ebeveynlerin çoğu, çocuklarının okulunun COVID-19 yüzünden kapalı olduğunu belirtmiştir. Bu ebeveynlerin dörtte biri, çocuklarıyla daha fazla çatışma yaşadıklarını, %20'si pandemi ilan edildiğinden beri çocuklarına daha sık bağırıldığını ve %9'u daha sert ve incitici kelimeler kullandıklarını söylemiştir. Bir diğer %5'i de çocuklarına daha çok vurduklarını itiraf etmişlerdir. Bu anne babaların yarısından fazlası, maddi kaygılarının olduğunu, biriktirdikleri paranın tükeneceği endişesini yaşadıklarını ve aylık faturalarını ödeyemeyecekleri duruma gelecekleri korkusunu yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Türkiye'de ise, Milli Eğitim Bakanı Prof. Dr. Ziya Selçuk, COVID-19 döneminde, yoğun talebe karşılık, altı hafta içinde 12.500.000 öğrenci ve veliye okulda ve rehberlik araştırma merkezlerinde çalışan psikolojik danışmanlar aracılığıyla rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin verildiğini belirtmiştir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2020). Bu psikolojik danışmanların sunduğu hizmetler çoğunlukla sağlıklı yaşam, psikososyal destek, uyum ve akademik konularını içermiştir. COVID-19 yüzünden olan belirsizliğin, fiziksel izolasyonun ve işsizliğin, insanlara çaresizlik ve umutsuzluk yaşatacağı ve bunun sadece Amerika'da 75.000 fazladan insanın ölümüne neden olacağı tahmin

edilmektedir (Pettersson, Westfall, & Miller). Bu araştırmacılar, bu ölümlerin alkol-uyuşturucu kullanımından ve intihar yüzünden olacağını, bu sayıyı azaltmak için önlem alınması gerektiğini söylemektedirler.

İlgili Etik Kurallar

Çevrim içi psikolojik danışma yaparken, etikle ilgili son kuralları ve gelişmeleri ayrıca bunun yanında ilgili yasaları bilmemiz önemlidir (DeAngelis, 2012). APA etik kuralları ve çevrim içi psikolojik hizmetler konusundaki önerilere baktığımızda, şu iki noktanın çok önemli olduğunu görüyoruz (APA, 2020): 1) Psikolojik hizmet sunanın kullanılan teknolojiyle ilgili bilgisi ve yeterliliği ve 2) danışanın ya da hastanın kullanılan teknoloji yüzünden güvenlik ve gizlilik kaybına karşı artan riskin bilincinde olması ve bu tehlikeyi/olasılığı kavraması.

Ayrıca, Türkiye'deki psikolojik danışma ve terapi alanlarıyla ilgili yasaların varlığı ya da eksikliği göz önünde bulundurulduğunda, APA'nın Türkiye koşullarına uyan etik kuralları ve önerileri detaylı olarak şunları içermektedir:

- 1) Çevrim içi psikolojik hizmet sunan uzmanlar, bu hizmetlerle ilgili farklı konularda literatürü, alan yazınıni takip ederler, hangi uygulamaların hangi problemlerin tedavisinde uygun olup olmadığını bilirler. Bazı araştırmalar (örneğin Cohen & Kerr, 1998), çevrim içi psikolojik danışmanın anksiyete konusunda yüz yüze yapılan danışma kadar etkili olabileceğini ortaya sererken, diğer bazı araştırmacılar (örneğin Barnett, 2011), yoğun intihar duygusu yaşayan bireyler gibi danışanlar için çevrim içi psikolojik danışmanın uygun olmayabileceğini belirtmektedir.
- 2) Psikolojik hizmet sunan uzmanlar, kültürel farklılık, sosyoekonomik düzey ya da fiziksel ve bilişsel engellilikler çevrim içi sunulan hizmetleri alma sürecini nasıl etkileyebilir, bunun bilgisine sahiptirler.
- 3) Uzmanlar, hizmet sundukları yerleşim yerindeki krize müdahale merkezleriyle ilgili bilgilere sahiptirler ve bu yerlerle ilgili bilgileri danışanlarına sunarlar. Eğer uzmanın yaşadığı yerleşim yeri (şehir, ilçe, vs.), danışanın yaşadığı yerleşim yerinden farklıysa, uzman, danışanın olduğu yerdeki krize müdahale merkezi, acil hizmetler gibi kaynaklarla ilgili bilgi edinir ve bunu danışana sunar.

4) Acil bir durum ya da bir kriz durumunda, psikolojik hizmet veren uzmana ulaşma mümkün değilse, danışan ne yapabilir ve hangi kaynaklara başvurabilir, bu bilgi yazılı olarak danışana verilir.

5) Uzmanlar, sağladıkları çevrim içi hizmetleri tam ve açık bir şekilde danışana anlatmak için çaba gösterirler. Danışanla ilgili hangi bilgilerin nereye yazılacağı, bu bilgilerin güvenli bir şekilde nasıl saklanacağı, kaç yıl saklanacağı, bu bilgilerin nasıl imha edileceği konularını, ama aynı zamanda da elektronik ortamdaki güvenle ilgili riskleri danışanla paylaşırlar. Bu açıklamayı ve bilgilendirmeyi de, danışanın dosyasına not ederler.

6) Uzmanlar, bilgisayarlarındaki bilgilerin gizlilik ilkesine göre korunabilmesi için, virüslerle ve güvenlikle ilgili gereken bilgisayar programlarını temin eder ve bilgisayarlarına yüklerler.

7) Farklı testlerin uygulanmasına gelince (zekâ, yetenek, kişilik testi vs.), uzmanlar her testin çevrim içi bir ortamda verilemeyeceğini bilir, testlerle ilgili yönergeleri ihlal edecek ya da testin geçerliğini ve güvenilirliğini etkileyecek şekilde uygulama yapmazlar. Örneğin envantere dayalı kişilik testini çevrim içi ortamda vermek mümkün olabilir ama her zekâ testini çevrim içi ortamda vermek mümkün olmayabilir.

APA gibi, Amerikan Psikolojik Danışma Derneği de (ACA) benzer şekilde çevrim içi psikolojik danışmaya yönelik etik kurallarını yayınlamıştır (2014). ACA da çevrim içi hizmet sunacak danışmanların bu konudaki etik bilgilerine sahip olmaları ve gerekli teknolojik yeterliliğe de sahip olmaları gerektiğini ifade etmektedir. Bunun yanı sıra, ACA şunları sıralamaktadır:

1) Psikolojik danışman, kullanılacak teknolojik platformla ilgili danışanın yeterince bilgi sahibi olduğundan emin olur.

2) Danışmanlar, yüz yüze psikolojik danışmanlığa göre sözel olmayan davranışları yeterince göremedikleri için, psikolojik danışma sürecinin nasıl etkilenebileceğinin farkındadırlar. Ayrıca elektronik ortamda bazı şeylerin nasıl yanlış anlaşılabilirliği (görsel ipuçlarının eksikliği, ses tonunun yanlış anlaşılması) konusunda danışanlarını eğitirler.

3) Psikolojik danışman, danışanın bulunduğu yerde kendisinin yasal olarak hizmet verme izni var mı yok mu, bu konuda danışanı bilgilendirir. Danışanın ve danışmanın bulunduğu yerlerde farklı kanunlar işliyorsa, danışan kendi hakları konusunda bilgilendirilir.

- 4) Psikolojik danışmanlar, gizlilik ilkesi çerçevesinde gereken önlemleri alırlar. Ancak, danışana da, elektronik ortamın gizlilik ilkesini nasıl negatif bir şekilde etkileyebileceğini de açıklarlar. Bunun yanında da, danışmandan başka vaka notlarını kimin görebileceği (süpervizör ya da kazara aynı merkezde çalışan başka bir danışmanın) danışana belirtilir. Danışmanlar, transfer edilen bilgilerin üçüncü şahıslar tarafından okunmasını engellemek amacıyla şifrelenmesini sağlarlar, kullandıkları elektronik platformu güncellerler. Ayrıca danışanı, danışmayla ilgili elektronik notların ve bilgilerin nasıl ve ne kadar süreliğine koruyacaklarına dair bilgilendirirler.
- 5) Psikolojik danışmayı çevrim içi ya da yüz-yüze alıp almamaya danışan karar verir.
- 6) Çevrim içi psikolojik danışmada onam formunun içermesi gereken noktalar şunlardır: danışmanın çevrim içi psikolojik danışma ile ilgili eğitimi ve yeterliliği ile ilgili bilgiler; danışmanın nerden ve hangi adresten psikolojik danışma hizmetlerini verdiği; çevrim içi psikolojik danışmanın avantajları ve dezavantajları; kullanılan teknolojiyle ilgili problemler olduğunda seansın nasıl verileceği; danışan danışmanla bağlantıya geçtiğinde ne kadar süre içinde danışana geri döneceği; acil durumlarda ve danışmana ulaşamadığı hallerde, danışanın ne yapabileceği; varsa, danışanın ve danışmanın içinde olduğu saat dilimi ile ilgili farklılık; psikolojik danışmanın çevrim içi olarak sunulmasını etkileyecek kültürel ya da dil farklılıkları; ve sosyal medyayla ilgili kurallar.
- 7) Danışmanlar, danışanlarının özel hayatına saygı duyar ve sosyal medyadan danışanlarıyla ilgili bilgi edinmeye çalışmazlar. Kendi sosyal medya hesaplarına gelince de, danışmanlar danışanlarıyla ilgili gizli bilgileri paylaşmazlar.
- 8) Her seansın başında, danışman danışanın kimliğini doğrular. Örneğin, herhangi bir seansta kamera aracılığı ile değil de, sesli olarak internet üzerinden yapılacaksa, danışanın kimliğini doğrulamak için, kod kelimeler (danışanın önceden belirlediği sözel bir şifre), numaralar (T.C. kimlik numarası) vs. kullanılır.
- 9) Psikolojik danışmanlar, çevrim içi psikolojik danışmanın etkili olmadığı durumlarda, yüz-yüze yardım alabilmesi için danışana yardım ederler.

Her Vaka Notunun Başına Yazılması Gereken Paragraf

Bütün vaka notlarının başına, seansın neden çevrim içi ortamda yapıldığı, danışanın belirli şeyler hakkında bilgilendirme süreci (onam süreci / onam formu), danışmanın gizlilik ilkesinin yerine getirileceği şekilde sessiz ve güvenli bir ortamda olup olmadığı, danışanın rahatça konuşabileceği bir ortamda olup olmadığı yazılmalıdır. İlk seans notunun başına, danışanın danışmana ulaşmadığı açık durumlarda ne yapabileceği, ne tür krize müdahale merkezlerine ya da hangi hastanelere gidebileceği konusunda da hangi bilgilerin sunulduğu not edilmelidir. Pandemi gibi durumlarda, ayrıca da danışanın güvenliği konusu, danışmana ulaşmadığı durumlarda yine özellikle pandemiye yönelik acil durumlar için ne yapıp yapamayacağı, danışanın temel ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığı gibi konuların da konuşulduğu belirtilmelidir. Bu nota ilişkin, Amerika’da özel bir psikolojik hizmet merkezinde kullanılan kalıp, aşağıda sunulmuştur:

“[Pandemi, ya da şu nedenden dolayı], bu oturum [kamera/Zoom vs ya da telefon] aracılığıyla yapılmıştır. Danışan, çevrim içi psikolojik sağlık hizmeti kullanımı konusunda eğitilmiş ve potansiyel sınırlamalardan haberdar edilmiştir. Danışan, yapılacak olan çevrim içi seans için sözlü onay vermiştir. Danışan, psikolojik hizmet sunan bireyin yasaların gerektirdiği gibi sessiz ve gizlilik ilkesine uygun olan bir ortamda olduğu konusunda bilgilendirilmiştir. Danışan, başkalarının olmadığı özel bir alanda olduğunu doğrulamıştır. Danışan, oturumun herhangi bir şekilde kaydedilmeyeceğini doğrulamıştır. Psikolojik danışman/terapist, danışana, kendi merkezlerine ulaşamadıkları durumlarda ne yapabilecekleri konusunda bilgi sunmuştur, gerekli acil durumlar için nereye arayabilecekleri konusunda bilgilendirilmiştir (Devlet krize müdahale merkezleri, v.s.). [Pandemi koşullarına özgü olarak da], danışan, pandemi ile ilgili stres faktörlerine karşı taranmıştır. Pandemiye karşı güvenlik planı, temel ihtiyaçların karşılanıp karşılanmadığına dair inceleme yapılmıştır.”

Psikolojik Danışma ile İlgili Meslek İçi Sunulan Çevrim İçi Eğitimler

COVID-19 pandemisi süresi boyunca Amerika’da birçok profesyonel kurum ve kuruluş (örneğin, ACA, APA, Amerikan Okul Psikolojik Danışmanlığı Birliği-ASCA) profesyonel çevrim içi psikolojik ve sağlık hizmetleri sağlayan üyelerine destek amaçlı eğitimler düzenlemişlerdir. Bu eğitimlerdeki en önemli amaç çevrim içi psikolojik danışma hizmeti sağlayıcıların bilgi ve becerilerini arttırıp, danışanlarına en iyi şekilde hizmeti sunmalarına yardım sağlamaktır.

Psikolojik danışmanlar olarak, çevrim içi hizmet sunmadan önce, bu tür hizmetlerin çevrim içi ortamda nasıl yapılacağına dair eğitim almamız şarttır. Örneğin, Amerikan Psikologlar Derneği’nin (APA, 2020b) sekiz saat süren bir eğitimi mevcuttur. COVID-19 sürecinde birçok kapanan okul ve psikolojik tedavi merkezleri, çalışanlarının çevrim içi psikolojik hizmet sunabilmeleri için, APA gibi kurumların verdiği eğitim programlarını tamamlamayı zorunlu kılmıştır.

Yine bu süreç içinde, önemli organizasyonların başında gelen ACA da meslek üyelerini verdiği eğitimlerle desteklemiştir. ACA’nın bu eğitimlerinde, çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri sunulurken psikolojik danışman olarak çalışanların uygulama esnasında bilmesi gereken önemli hususlar şu şekilde özetlenmektedir (ACA, 2020): 1) Çevrim içi psikolojik danışma süresince danışanların gizlilik, güvenlik ve kişisel verilerin saklanmasıyla ilgili önemli hususların neler olduğu, 2) çevrim içi psikolojik yardım hizmetleri sunarken kullanılan mesajlaşma ve elektronik haberleşme konusunda bilinmesi gereken faktörler, 3) klinik araştırmalarca desteklenmiş, kanıta dayalı çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri sunulurken yararlanılabilecek uygulamalar, 4) çevrim içi psikolojik danışma hizmetleriyle geleneksel olarak yüz-yüze gerçekleştirilen psikolojik danışma ve servisleri arasındaki farkların neler olduğu ve bunların danışanlar üzerindeki olası klinik ve terapötik etkileri, 5) Sunulan çevrim içi psikolojik danışma hizmetlerinden alınan verimliliği ve etkililiği arttırmak için psikolojik danışmanların bilmesi gereken teknik ve yöntemler, 6) çevrim içi psikolojik danışma ve hizmetlerinde sınırlılıklar ve risklerin neler olduğu ve bunlarla baş etme yöntemleri, 7) çevrim içi psikolojik danışma hizmetleri sağlanırken psikolojik danışmanların karşılaşabilecekleri potansiyel etiksel ve yasal sorunların neler olabileceği ve bu sorunlarla başa çıkmada bilinmesi gereken kurallar ve pratik uygulamalar.

Yapılan bu çalışmalara diğer bir örnek ise, Amerikan Okul Psikolojik Danışmanları Birliği'nin (ASCA, 2020) ilkökul, ortaokul ve lise düzeyinde, pandemi süresince öğrencilerine çevrim içi psikolojik yardım hizmetleri sunan okul psikolojik danışman üyelerine çeşitli hususlarda bilgilerini arttırıcı ve destekleyici eğitimler düzenlemesidir. Örneğin, bu eğitimlerden bir tanesinin odak noktası çevrim içi okul psikolojik danışma hizmeti sağlayan okul psikolojik danışmalarının karşılaşılabilecekleri yasal ve etiksel durumları anlama ve belirlemelerine yardımcı olmak ve bu sorunlarla karşılaştıklarında bilinmesi gereken ilke ve uygulamaları anlamalarına yardımcı olmaktır (ASCA, 2020).

Bunlara ek olarak, ASCA (2020), COVID-19 pandemisi nedeniyle, öğrenci ve ailelerine çevrim içi okul psikolojik hizmetleri vermek isteyen okul psikolojik danışmanlarına bu hizmet ve yardım servislerini sağlarken bilmeleri gereken hususlar konusunda sıkça sorulan sorular başlığı adı altında bir yönetmelik yayınlamıştır. Yine bu yönetmelikte, okul psikolojik danışmanların çevrim içi okul psikolojik danışma hizmetlerini sağlarken bilmeleri gerekli ilke, kural ve uygulamaları anlamalarına yardımcı olacak soru ve hususlara pratik öneriler ve tavsiyelerde bulunulmuştur. Bu yayınlanan yönetmelikteki hususlar aşağıda sıralanan şu konuları içermektedir:

- Çevrim içi sunulan akademik, kariyer, kişisel ve sosyal amaçlı okul rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunulurken okul psikolojik danışmanların karşılaşılabilecekleri etik ve yasal hususların neler olabileceği
- Öğrencilere akademik, kişisel-sosyal ve kariyer amaçlı çevrim içi okul psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri sunulurken okul psikolojik danışmanların bilmesi ve izlemesi gereken başlıca ilke ve kuralların neler olduğu
- Okul psikolojik danışmanlarının öğrenci ve/veya aileleriyle yapacakları çevrim içi görüşmelerin doküman ve kayıt altına alınmasında bilmeleri gerekli kurallar ve potansiyel risklerin neler olabileceği
- Öğrencilere sağlanacak çevrim içi bireysel ve grupla psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinde okul psikolojik danışmanlarının sahip olması gereken bilgi ve beceriler
- Okul psikolojik danışmanların öğrencilerine sağlayacağı çevrim içi yardım süresince kullanabilecekleri alternatif teknolojik araç ve uygulama programlarının neler olabileceği gibi çeşitli sorulara cevaplar aranarak okul psikolojik danışmalarına bu süreçte destek sağlanmıştır.

Tartışma ve Öneriler

Teknolojik gelişmeler sayesinde, psikolojik danışmanlar olarak dünyanın her köşesine ulaşabilir ve psikolojik danışma sunabilir hale gelmiş durumdayız. Ancak, danışanımızın yaşadığı yerdeki yasaları ve etik kuralları iyi bilmemiz ve bu yasalara uymamız gerekir. Örneğin, Amerika'nın her bir eyaleti, bağımsız (bir süpervizörün denetiminde olmadan) psikolojik hizmet verebilsin diye, uzmanlara psikolojik danışman ya da psikolog olarak çalışma belgesi vermektedir. Türkiye'deki bir uzmanın bu çalışma belgesi olmadan Amerika'daki herhangi bir eyalette yaşayan bir danışana çevrim içi ortamda psikolojik danışma vermesi ve kendisini de psikolojik danışman ya da psikolog olarak tanıtmaması, ilk etapta maddi cezalara ve sonrasında da hapis cezasına neden olabilir. Bu nedenle, çevrim içi psikolojik danışma sunmadan önce, ilgili etik kurallarını detaylı olarak öğrenmek ve ilgili kurumların sunduğu hizmet içi eğitim programlarına katılmak şarttır.

Çevrim içi sunulan psikolojik danışma hizmetleri içerisinde göz önünde bulundurulması gereken önemli noktalardan bir tanesi de şudur: Danışana, psikolojik yardım sürecinin nasıl olacağı açıkça anlatılmalı ve yazılı onay formu alınmalıdır. Bu form, danışanlara email aracılığıyla iletilebilir. Danışan da formu elektronik ortamda doldurup imzalayıp, danışmana geri email'le gönderebilir ya da danışan formu yazdırıp, imzalayıp, her bir sayfasının fotoğrafını çekerek, telefon aracılığıyla danışmana formu gönderebilir. Psikolojik yardımın telefonla yapıldığı durumlarda ya da danışanın internet/emaili'nin olmaması gibi istisnai bir durumda, onay formu sözlü olarak danışana açıklanmalıdır, danışanın soruları yanıtlanmalıdır ve bu süreç de ilk seans vaka notuna açıkça yazılmalıdır. Ancak, okuyucularımıza, onam formunun yazılı olarak da imzalanması için bütün seçenekleri göz önünde bulundurmalarını tavsiye ediyoruz (örneğin: danışanın halk kütüphanesine ya da bilgisayar/interneti olan bir arkadaşına gidip, onların yardımı aracılığıyla formu imzalaması gibi).

İlk seanstan önce, danışanla yardım ücretinin ne kadar olacağı konuşulmalı ve danışanla bir anlaşmaya varılmalıdır. Danışma bedelinin danışmana ya da psikolojik danışma merkezine nasıl iletilebileceği de (banka havalesi vs.) danışana yazılı olarak bildirilmelidir. Maddi konuları danışanlarıyla konuşmak istemeyen bazı psikolojik danışmanlar, başka birisinin (sekreter, başka bir psikolojik danışman, vs.) seans ücret konusunu danışanla konuşmasını isteyebilir.

Onam formunun bir parçası olarak, ayrıca ilk seansta sözlü olarak, danışanla, seansların nasıl ilerleyeceği, danışma sürecinin ne zaman ve nasıl sonuçlandırılacağı konuları da belirtilmelidir.

Bazı durumlarda, danışan ilk başta ağır problemler sergilememekle birlikte, çevrim içi psikolojik danışma sürecinde, yaşanan koşullara ya da farklı olaylara bağlı olarak, psikolojik açıdan kötüleşebilir, psikolojik kriz yaşayabilir ya da intihar düşünceleri geliştirebilir. Bu olasılığa karşın, ilk seanstan önce ya da ilk seans sırasında, danışandan yazılı olarak herhangi acil bir durumda danışana ulaşamıyorsa, kiminle bağlantıya geçebileceğimiz bilgisini edinmeliyiz. Ek olarak da, danışanın hangi adreste yaşadığı, kiminle yaşadığı ve danışanın bütün telefon numarası bilgilerini de dosyasına not etmeliyiz. Danışanın bilgilerini alırken, kendimiz de danışanla hangi bilgilerimizi paylaşacağımıza karar vermeliyiz. Örneğin, bazı uzmanlar sadece iş telefonlarını ve email adreslerini vermektedirler ve cep ya da ev telefon numaralarını danışanlarıyla paylaşmamaktadırlar. Bazı danışmanlar, bütün iletişim bağlantı bilgilerini danışanlarına vermek isteyebilirler ama bu durumda da kendilerini gece yarısı gelebilecek bir telefona ve “intihar etmek istiyorum” türü acil durumlara da maruz bırakmış olacaktırlar. Evinde yalnız yaşayan ya da kendisini günün 24 saati danışanlara hizmet etmeye adanmış danışmanlar bunu sorun etmeyebilirler, ama küçük çocuklarla ya da başkalarıyla yaşayan danışmanlar, ev düzenlerinin ve aile hayatlarının negatif etkilenmemesi için, danışanlarına kendilerine sadece gündüz nasıl ulaşabilirler, yalnız bunun bilgilerini vermeyi göz önünde bulundurabilir.

Çevrim içi psikolojik danışma sunarken, bulunduğumuz ortamın sessiz ve seansı bölecek etkenlerin kontrol altına alınmış olması gerekir. Örneğin, evde kedi ya da kuş gibi evcil bir hayvan varsa, gürültü yaparak seansı bölmeler diye, başka bir odaya koyulması daha uygundur. Telefon gibi cihazların sesinin kısılması da önemlidir. Bunun yanında, danışanın da sessiz ve kimsenin konuşulanları dinlemediği bir ortamda olması da gizlilik ilkesine uyabilmek adına önemlidir.

Pandemi durumlarında, çevrim içi psikolojik danışma hem danışman hem de danışan için fiziksel sağlık açısından en güvenli yöntemdir. Ancak, bu sürecin elektronik ortamda nasıl verileceğine karar verirken, danışman olarak sizin kendi tercihinizi de göz önüne almanız gerekir. Örneğin, bazı danışmanlar kamera ile değil de, sadece sesli bağlantıyla işlerini daha iyi yaptıklarını

düşünebilirler ya da psikolojik danışma sürecinin mesaj veya email aracılığıyla yürütülmesinin etkili olmadığını düşünebilirler, bu sürecin daha fazla zaman alması yüzünden, bu yöntemi kullanmak istemeyebilirler. Yani, danışmanın kendi tercihlerinin farkında olması ve bunu danışanın tercihiyle dengelemesi önemli olabilir.

Pandemi sırasında sunulan çevrim içi psikolojik danışma sürecinde özellikle üstünde durulması gereken noktalar, danışanlarımızın sağlıklı stratejiler geliştirmesiyle ilgili olmalıdır. Stresle baş etme yolları, anksiyetelerini kontrol altında tutma yöntemleri, COVID-19 ile ilgili belirsizliği tolere edebilme yetenekleri geliştirmek, öz bakım (self-care) yöntemleri, bunların arasında bulunmaktadır. Örneğin, Dünya Sağlık Örgütü'nün de belirttiği gibi (WHO, 2020), COVID-19 ile ilgili aşırı bir şekilde haber dinlemek ya da okumak, stres ve anksiyete düzeyini çoğaltabilir. Bu nedenle, danışanlarımıza bilim uzmanlarının sunduğu bilgileri edinmenin yanı sıra, kendilerini COVID-19 ile ilgili haberlere aşırı şekilde maruz bırakmamaları tavsiyesinde bulunmalıyız.

Özellikle COVID-19 sürecinde, önleyici ruh sağlığı hizmetlerinin halka verilmesi, bu pandemi yüzünden oluşabilecek depresyon ve anksiyete bozukluklarını önlemekte işe yarayacak ve intihar oranını da düşürecektir. Bu önleyici ruh sağlığı hizmetleri, çevrim içi bireysel psikolojik danışma ya da çevrim içi sosyal destek grubu türü yöntemlerle verilebilir. Bu hizmetlerin halka kolay ulaştırılabilmesi ve daha çok insanın yararlanabilmesi için de yasalarda geçici olarak değişiklik yapılmasını, psikolojik yardıma ihtiyacı olan her bireyin psikolojik danışma ücretini devletin karşılamasını öneriyoruz.

Çevrim içi psikolojik danışma sürecinde, danışanın öz bakımına odaklanırken, psikolojik danışmanlar olarak, kendimizin de öz bakımını ihmal etmememiz gerekir. COVID-19 sürecinde yardım sunarken, bazı danışanlarımızın yaşadığı yoğun problemler, ailede yaşanan ölümler, depresyon ve anksiyete, bizde ikincil travmaya (secondary trauma) yol açabilir. Örneğin, ebeveyninin birisini COVID-19 yüzünden kaybetmiş ve ailesinde daha birçok insanın virüsle savaştığını bildiğimiz bir öğrenci danışana yardım ederken, kendimiz çaresizlik hissedebiliriz, yoğun üzüntü yaşayabiliriz. Hatta o öğrenci gibi, bu kötü olayların bizim de başımıza geleceği korkusunu yaşayabiliriz. Ayrıca kendimiz, kendi hayatımızla ilgili problemler de yaşıyor olabiliriz. Örneğin, ailedeki birisi işini kaybetmişse, bu bizim için maddi sıkıntılara yol açmış olabilir. Evin taksitini ya da çocuğumuzun özel okul taksitini nasıl ödeyeceğiz diye maddi

kaygı yasayabiliriz. Bu nedenle, psikoloji bilgisi yüksek olan insanlarla bir sosyal ağ kurmak ve onlarla iletişime girip neler yaşadığımızı arada sırada anlatmak, deşarj yaşamamızı sağlayacak ve bu tür zorlayıcı duygularla ve ikincil travmayla baş etmemize yardım edecektir. Sosyal ağımızın yetmediği yerde de, uzman birinden psikolojik yardım almaya açık olmalıyız.

Sonuç

Bu makalenin temel amacı çevrim içi psikolojik danışmanın yüz yüze olan psikolojik danışmanın yerini alması gerektiğini savunmak değildir. Yüz yüze psikolojik danışmanın pek çok avantajı ve pozitif yanı vardır. Ancak, COVID-19 gibi pandemi dönemlerinde ve danışanın farklı nedenlerden ötürü psikolojik danışmana gelemeyişi koşullarda (fiziksel sakatlık, yoğun anksiyete sonucu dışarıya çıkamama vs.), çevrim içi psikolojik danışma seçenek olarak göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca, bu yöntem uygulanırken, çevrim içi psikolojik danışma etik kuralları çerçevesinde hareket edilmeli ve alan yazında tartışılan etkili yöntemler göz önünde bulundurulmalıdır.

Yazarlar Hakkında / About Authors

Prof. Dr. Şenel Poyrazlı, Pennsylvania Eyalet Üniversitesi-Harrisburg, Amerika Birleşik Devletleri, poyrazli@psu.edu

Senel Poyrazlı, Ph.D., Pennsylvania State University – Harrisburg, USA, poyrazli@psu.edu

Assist. Prof. Dr. Ahmet Can, Governors State Üniversitesi, Amerika Birleşik Devletleri, acan@govst.edu

Ahmet Can, Ph.D., Governors State University, Illinois, USA, acan@govst.edu

Çıkar Çatışması / Conflict of Interest

Yazarlar tarafından çıkar çatışmasının olmadığı rapor edilmiştir.
No conflict of interest was reported by the authors.

Fonlama / Funding

Herhangi bir fon desteği alınmamıştır.
No funding support was received.

ORCID

Şenel Poyrazlı  <https://orcid.org/0000-0003-3210-8991>

Ahmet Can  <https://orcid.org/0000-0002-5039-0209>

Teşekkür

Makalenin oluşumunda katkıları bulunan Türk PDR Derneği Denizli Şube Başkanı, Psikolojik Danışman ve Aile Danışmanı sayın Yiğitcan Özkan'a teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKÇA

- Allen, L., (2020). 4 Questions for Steven Taylor. *Monitor on Psychology*, 51 (4). Downloaded from <https://www.apa.org/monitor/2020/06/conversation-taylor>
- American Counseling Association. (2014). ACA Code of Ethics. Downloaded from <https://www.counseling.org/resources/aca-code-of-ethics.pdf>
- American Counseling Association (2020). Counseling in a Time of COVID-19: Mental Health, Professional Counseling and Emergency Preparedness. Retrieved from <https://www.counseling.org/knowledge-center/mental-health-resources/trauma-disaster/mental-health-professional-counseling-and-emergency-preparedness>
- American Psychological Association. (2020a). Guidelines for the Practice of Telepsychology. Downloaded from <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- American Psychological Association. (2020b). Telepsychology Best Practice 101 Series (Webinar). Downloaded from <https://apa.contentonline/catalog/product.xhtml?eid=15132>
- American School Counselor Association (2020). Issues and Lessons Emerging From Covid-19. Retrieved from <https://www.schoolcounselor.org/magazine/blogs/may-june-2020/issues-and-lessons-emerging%C2%A0-from-covid-19?feed=magazine>
- American School Counselor Association (2020). School counseling during Covid-19: Online lessons and resources. Retrieved from <https://www.schoolcounselor.org/school-counselors/professional-development/learn-more/coronavirus-resources>.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819–871.
- Barnett, J. E. (2005). Online counseling: New entity, new challenges. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 872–880.
- Barnett, J. E. (2011). Utilizing technological innovations to enhance psychotherapy supervision, training, and outcomes. *Psychotherapy*, 48(2), 103–108. <https://doi.org/10.1037/a0023381>
- Cipolletta, S., & Damiano, M. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy Research*, 28 (6). 909-924. DOI:10.1080/10503307.2016.1259533
- Chang, T. (2005). Online counseling: Prioritizing psychoeducation, self-help, and mutual help for counseling psychology research and practice. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 881–890.
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1998) Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15 (4), 13-26, https://doi.org/10.1300/J407v15n04_02
- Cook, E., & Doyle, C. (2004). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology and Behavior*, 5 (2). <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>

- Crystal, N. M. (2009). Ethical issues in using social networking sites. *South Carolina Law*, November, 10–12.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 499–503.
- DeAngelis, T. (2012). Practicing distance therapy, legally and ethically. *Monitor on Psychology*, 43(3), 52.
- Elleven, R., & Allen, J. (2004). Applying technology to online counselling: Suggestions for the beginning e-therapist. *Journal of Instructional Psychology*, 31(3), 223–227.
- Euronews. (2020). Domestic violence cases jump 30% during lockdown in France. Downloaded from <https://www.euronews.com/2020/03/28/domestic-violence-cases-jump-30-during-lockdown-in-france>
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 10(4), 268–277.
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2007). The experience of online counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 29(3), 269–282.
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2015). Ethical and legal implications on the use of technology in counseling. *Journal of Clinical Social Work*, 43, 133–141.
- Ileri, E., & Demirbas, F. C. (2020). “Evde kal” doneminde aile ici siddete karsi uzman tavsiyeleri. Downloaded from <https://www.aa.com.tr/tr/yasam/evde-kal-doneminde-aile-ici-siddete-karsi-uzman-tavsiyeleri-/1798334>
- Jencius, M., & Sager, D. E. (2001). The practice of marriage and family counseling in cyberspace. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 9(3), 295–301.
- Lee, S. J., & Ward, K.P. (2020). Stress and parenting during the coronavirus pandemic. Downloaded from https://www.parentingincontext.org/uploads/8/1/3/1/81318622/research_brief_stress_and_parenting_during_the_coronavirus_pandemic_final.pdf
- Lovell, K., Fullalove, L., Garvey, R., & Brooker, C. (2000). Telephone treatment of obsessive-compulsive disorder. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 28, 87–91.
- Maheu, M. M., & Gordon, B. L. (2000). Counseling and therapy on the internet. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 484–489.
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33, 761–775.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819–871. <https://doi-org.ezaccess.libraries.psu.edu/10.1177/0011000005278624>

- Miguez, M. A., Vazquez, F. L., & Becona, E. (2002). Effectiveness of telephone contact as adjunct to a self-help program for smoking cessation: A randomized controlled trial in Spanish smokers. *Addictive Behaviors*, 27, 139-144.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2020). 12,5 milyon öğrenci ve veliye rehberlik hizmeti. Downloaded from <https://www.meb.gov.tr/125-milyon-ogrenci-ve-veliye-rehberlik-hizmeti/haber/20882/tr>
- Petterson, S., Westfall, J. M., & Miller, B. F. (2020). Projected deaths of despair from COVID-19. Downloaded from https://wellbeingtrust.org/wp-content/uploads/2020/05/WBT_Deaths-of-Despair_COVID-19-FINAL-FINAL.pdf
- Pomerantz, J. M. (2002). Clinical responsibility and e-therapy. *Drug Benefit Trends*, 14, 29-30.
- Rawson, S., & Maidment, J. (2011). Email counselling with young people in Australia: A research report. *Women in Welfare Education*, 10, 14-28.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.
- Richards, D., & Vigano, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Riemer-Reiss, M. L. (2000). Utilizing distance technology for mental health counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(3), 189-203.
- VandenBos, G. R., & Williams, S. (2000). The Internet versus the telephone: What is telehealth, anyway? *Professional Psychology: Research and Practice*, 31, 490-492.
- World Health Organization. (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. Downloaded from <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>
- Zhu, S., Tedeschi, G., Anderson, C. M., Rosbrook, B., Byrd, M., Johnson, C. E., & Gutierrez-Terrell, E. (2000). Telephone counseling as adjuvant treatment for nicotine replacement therapy in a "real-world" setting. *Preventive Medicine: An International Journal Devoted to Practice and Theory*, 31, 357-363. <https://doi.org/10.1006/pmed.2000.0720>

Extended Abstract

Introduction: The need and the idea of delivering psychological services through distance methods have been discussed in the literature for the past half century. While phone was being used to deliver distance counseling in the past, with the advancement of technology and the internet, other methods were also added to the delivery of online counseling (videoconferencing, live chats, emails, etc.). Due to the COVID-19 pandemic and in order to provide health safety to both the counselor and the client, delivery of counseling services through online methods has become even more important. Literature showcases different terminology to refer to online counseling. Some of these terms are telehealth, telepsychology, telecounseling, teletherapy, e-counseling, and distance-counseling, in addition to online counseling.

Purpose: The purpose of this paper is to define online counseling, discuss different methods that can be used to deliver online counseling services, present findings from the literature about the effectiveness of online counseling in comparison to face-to-face counseling, discuss advantages and disadvantages of online counseling, share information about the COVID-19 process and how the pandemic affected people's psychological functioning, and discuss ethical guidelines by the American Psychological Association and the American Counseling Association to be considered in the delivery of online psychological services.

Findings: Due to the COVID-19 pandemic, many countries and states have instituted a stay-at-home order and recommended physical distancing in order to prevent the spread of the virus. However, these measures led to some negative consequences. For example, in many places around the world the rate of domestic violence went up. Parents have reported getting into more arguments with their children and having a low level of tolerance. In addition, the pandemic caused people to fall in a state of uncertainty, confusion, and fear, and experience feelings of depression and anxiety. As a result, the need and demand for psychological services increased. For example, in Turkey alone, during a 6-week period, school counselors have provided distance psychological services to 12,500,000 students and parents. In order to respond to the COVID-19 crisis and train professionals, the American Psychological Association, the American Counseling Association, and the American School Counseling Association have come out with training programs related to online counseling and therapy. In relation to COVID-19, researchers predict that there will be long-term negative consequences. Many people have already lost their jobs and unemployment will continue to increase. Financial and psychological difficulties will cause an increase in suicide rates.

Discussion and Suggestions: Based on the information that was shared from the literature and the ethical guidelines that were discussed, we presented direct suggestions that could be used by the professionals providing psychological services in an online setting. Specifically, we point out different training programs that should be completed through professional organizations (APA, ACA, ASCA, etc.) in order to learn how to offer online psychological services. The informed consent process seems to be the most important component. We offer suggestions about how this process could be handled and documented in a case note. We also offer specific guidelines that could be used at the beginning of each session during COVID-19 type pandemics in order to assess client's level of safety and need. Besides following the ethical guidelines, counselors also need to make sure that they have sufficient knowledge about the technology that they will be using for online counseling. The client having a good level of working knowledge related to relevant technologies is also crucial. Furthermore, in order to protect confidentiality, both the client and the counselor should be in a room where others could not hear their conversation. Another important point counselors should pay attention to is related to self-care of themselves and their clients during the pandemic. Utilization of self-care activities will likely help both groups in increasing their level of psychological resiliency. Finally, we discuss the importance of preventive psychological services (online support groups, individual sessions to deal with the loss of a family member due to coronavirus) so that individuals could learn how to cope with their emotions and prevent these experiences from turning into mental disorders.

Conclusion: The purpose of this paper was not to suggest that online counseling should replace face-to-face counseling. Instead, the purpose was to discuss advantages and disadvantages of online counseling and show to the readers how successful online services could be offered based on the ethical guidelines in the face of COVID-19.