



ÇEVİRİMİÇİ PSİKOLOJİK MÜDAHALE VE UYGULAMALAR İÇİN TELEPSİKOLOJİ KILAVUZU

Orçun Yorulmaz
Sıla Derin
Ezgi Göcek Yorulmaz
Gamze Gültekin
Samet Baş



ÇEVİRİMİÇİ PSİKOLOJİK MÜDAHALE VE UYGULAMALAR İÇİN TELEPSİKOLOJİ KILAVUZU

Orçun Yorulmaz, Sıla Derin, Ezgi Göcek Yorulmaz,
Gamze Gültekin, Samet Baş

Türk Psikologlar Derneği Yayınları

Yurdumuzda psikoloji bilimi ve kuruluşlarının çağdaş düzeye ulaşması, psikologların mesleki haklarının korunması ve ulusal psikoloji sorunlarının çözümlenmesine katkı sağlamak amacıyla 25 Ekim 1976 tarihinde kurulan ve kamu yararına çalışan dernek statüsü taşıyan Türk Psikologlar Derneği, kırk yılı aşkın süredir sürdürdüğü geniş kapsamlı sivil toplum faaliyetlerinin yanı sıra eğitim ve bilimsel yayıncılık faaliyetleri yürütmektedir.

Türk Psikologlar Derneği İktisadi İşletmesi
Ankara

Vergi Kimlik No: 7330103389
Yayınevi Sertifika No: 30150
MERSİS No: 0733010338900019

Kitabın ya da içerdği bölümlerin ve eklerinin herhangi bir derlemede yer alması,
kasete okunması, tercüme edilmesi ve benzeri her türlü kullanımı yayınevinin
iznine bağlıdır.

Çevrimiçi Psikolojik Müdahale ve Uygulamalar için Telepsikoloji Kılavuzu
Orçun Yorulmaz, Sıla Derin, Ezgi Göcek Yorulmaz, Gamze Gültekin, Samet Baş
ISBN: 978-975-6761-33-5

İlk Yayın: Mayıs 2020

Yayın Yönetmeni: Aras Onur
Dizgi: Tacettin Bekar

Dijital yayın olarak yayımlanmıştır.

**Çevrimiçi Psikolojik Müdahale ve Uygulamalar için
Telepsikoloji Kılavuzu**

Orçun Yorulmaz, Sıla Derin, Ezgi Göcek Yorulmaz,
Gamze Gültekin, Samet Baş

ÖNSÖZ

Çevrimiçi Psikolojik Müdahale ve Uygulamalar için Telepsikoloji Kılavuzu, öncelikle yurdumuz sınırları içerisinde psikolojik görüşme ve müdahaleler başta olmak üzere psikoloji alanını ilgilendiren pek çok uygulamada teknolojik araçların kullanımını düzenlemek amacıyla ilgili kişiler tarafından başvurulmak üzere hazırlanmıştır. Kılavuzun hazırlanmasında Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Kanada, Avustralya, Yeni Zelanda ve diğer bazı Avrupa ülkelerindeki meslek örgütlerinin bu konuda yayınladıkları kılavuz, eğitim materyalleri ve diğer kaynaklar taranarak özgün bir materyal oluşturulmuştur (örn. Amerikan Psikoloji Birliği, Ohio Psikoloji Derneği, Yeni Zelanda Psikoloji Derneği, Idaho Psikoloji Derneği, Ontario Psikoloji Derneği, Avrupa Psikologlar Dernekleri Federasyonu). Bu kitapçıkta yer almayan diğer durumlar için Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'ne ve etik karar verme süreçlerine başvurulması tavsiye edilmektedir.

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	11
1. YETKİNLİK	13
2. STANDARTLAR	17
3. BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM	21
4. PSİKOLOJİK ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
5. GÜVENLİK, VERİ VE BİLGİ AKTARIMI	27
6. UYGULAMALARA DAİR YASAL DÜZENLEMELER	29
7. ORTAM KOŞULLARI VE DÜZENLEMELER	31
KONTROL LİSTELERİ	33

GİRİŞ

Teknoloji, bireysel yaşantının önemli ve sürekli değişiklik gösteren bir parçası olarak birçok bilim dalı ve uygulama alanında karşılık bulan bir kavramdır. Psikoloji alanında da son yıllarda giderek artan şekilde kendine yer bulmakta; bilim ve uygulama alanı olan psikolojide ağırlığı artmaktadır. Son zamanlarda özellikle pratiklik, kolaylık, sağlık ve benzeri koşullardan dolayı yüz yüze uygulamaların sınırlandırılması zorunluluğu, damgalama gibi pek çok sebeple psikoloji alanında teknoloji ve teknoloji araçlarının kullanımında belirgin bir artış gözlenmektedir. Psikoloji alanı söz konusu olduğunda eğitimde, bilimsel araştırmalarda, klinik ve uygulama alanlarında internet sayfa ve programları, akıllı telefon uygulamaları, sanal ve arttırılmış gerçeklik, yapay zekâ temelli değerlendirme ve müdahale programları gibi teknolojinin yansımalarını görmek mümkündür. Psikoloji alanının ötesinde sağlık sektöründe de yer alması sebebiyle bu alanı adlandırmada karmaşa olduğu görülmektedir. Teknolojinin yer aldığı bu tür uygulamaları da içerecek şekilde adlandırma için ilgili yayınlarda ve kaynaklarda ana başlık olarak *tele-davranışsal sağlık*, *davranışsal tele-sağlık*, *tele-sağlık*, *tele-zihinsel sağlık*, *e-sağlık*, *tele-tıp*, *dijital sağlık*, *tele-terapi*, *uzaktan danışmanlık*, *çevrimiçi (online) terapi*, *mobil sağlık*, *tele-danışmanlık*, *e-terapi* ve *siber psikoloji* gibi birçok terim kullanılmaktadır. Bu tür uygulamaların psikoloji alanına özgü yönünü vurgulamak, özellikle de uygulama yönüne atıfta bulunmak ve ortaklık sağlamak üzere bu metinde “*telepsikoloji*” terimi kullanılacaktır.

Gündemde yer etmesine ve alan içi ve dışından çok ilgi çekmesine, yayın sayılarındaki bariz artışa ve uygulamada duyulan ihtiyaca rağmen telepsikoloji konusunda alanda görece yeni düzenlemelere ve uyarlamalara ihtiyaç oluşmuştur. Bu sebeple, telepsikoloji konusunda karşılaşılabilecek zorluklara çözüm üretmek, hazırlık ve planlama yapabilmek adına ilgili kişilerin kullanımına yönelik bu uygulama kılavuzu hazırlanmıştır. Psikoloji alanındaki tüm teknolojik uygulamaları içermek sürekli gelişen bir alanda çok mümkün olmayacağı için bu kılavuzda sıkça karşılaşılabilecek durumlar göz önünde bulundurularak temel konular tanımlanmış, bu alanlarda uygulamada dikkat edilecek hususlar özetlenmiş ve kontrol listesi ile uygulamalara yönelik öneriler sunulmuştur.

1. YETKİNLİK

Psikolog öncelikle, telepsikoloji hizmetleri gibi geleneksel olmayan psikoterapi ortamlarında da yüz yüze hizmet verdiği durumlarda izlemekle yükümlü olduğu Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'nde belirtilen ilke ve kuralları dikkate alır. Bu bağlamda telepsikoloji hizmeti sunan psikologlar, yüz yüze hizmet verdikleri durumda olduğu gibi uluslararası standartlara, Türkiye Cumhuriyeti'nin yükseköğrenimle ilgili yasal düzenlemelerde öngörülen veya denklik koşullarını sağlayacak şekilde en az lisans düzeyinde eğitim almış olmalıdır. Bu sayede psikologların, psikoloji alanındaki uygulamaların kuramsal ve kavramsal temeli edindikten sonra mesleki etik ilkeleri benimseyerek uygulama yapabilecek düzeyde yetkinliğini elde etmiş olması beklenir.

Temel düzeyde aldığı lisans eğitiminin yanı sıra psikologların, henüz sınırları ve yasal düzenlemeleri netleşemeyen diğer alanlarda olabileceği gibi telepsikoloji alanında da hâlihazırda tanımlanmış durumlar için geçerli olan yetkinlik çabasını sürdürmesi beklenir. Diğer bir deyişle telepsikoloji alanında hizmet verecek psikologların, bu alanda mesleki ve etik sorumluluğunu sürdürecektir biçimde çeşitli kaynaklardan faydalanarak yetkinliğini oluşturma, bu eğitimi güncel bilimsel çalışmalar ve eğitimler ile en yüksek düzeyde tutma ve deneyim ile risk yönetimi gibi konular başta olmak üzere çeşitli uygulamalar yapma sorumluluğu vardır. Ayrıca diğer mesleki hizmetler gibi telepsikoloji hizmetlerini de yalnızca yetkinliğini elde ettiği alanda eğitimi, deneyimi ve becerile-

ri çerçevesinde yeterliliklerinin sınırları dâhilinde sağlama konusunda etik yükümlülüğü bulunur. Dolayısıyla bir psikolog, öncelikle yüz yüze hizmet verebileceği durumlarda yetkin olduğu bir hizmeti çevrimiçi ortamda sunmalıdır.

Psikolog kendini telepsikoloji hizmetlerini verme konusunda yetkin bulmuyorsa kendini geliştirmek için yine bu konuda eğitimi ve birikimi olan kurum ve organizasyonlar aracılığı ile gerekli eğitimleri alır. Ayrıca bu alanda uygulama yaparken mesleki yeterliğe sahip kişilerden danışmanlık veya süpervizyon alması faydalı olacaktır. Yanı sıra bu alandaki bilimsel yayınları, kanıta dayalı yöntemleri ve kılavuzları takip eder, en iyi uygulamaları sunma konusunda çaba gösterir ve danışanın özellikleri ve tercihlerini de temel alarak kendini sürekli geliştirir. Danışanın veya hizmet verdiği kişilerin telepsikoloji uygulamalarının içerik ve sınırlarını anlaması için gerekli olan bilgileri sunar ve bu bilgileri anlamalarına yardımcı olur. Tüm bu girişimler sonrasında hâlâ belirli konu ve durumlarda telepsikoloji ile destek vermek ve/veya müdahale etmek konusunda yetkin olmadığını düşünüyor ise hizmet alacak kişi ya da kurumu daha yetkin bir meslektaşına yönlendirir.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Eğer psikolog çevrimiçi ortamlarda psikolojik hizmet veriyor ya da verecek ise Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'nde yer alan tüm etik kuralları göz önünde bulundurması ve bu kurallara uyması esastır. Bu ortamlarda gerçekleştirilecek uygulama etik kurallardan herhangi birine uymamayı veya uyamamayı zorunlu kılıyorsa psikolojik müdahalelerin bu ortamlarda verilmesinden kaçınılmalıdır. Yüz yüze uygulamalar ile telepsikoloji alanında yapılacak uygulamaların temel standartlar açısından azami ölçüde benzerlik taşıması gereklidir. Bu kısımda sunulan hususların bu çerçevede değerlendirilmesi gerekir.

Psikolog, telepsikoloji hizmeti sunabilmek için yeterli düzeyde mesleki bilgiye, donanım ve deneyime sahip olup olmadığını sürekli olarak değerlendirmekle yükümlüdür. Ayrıca psikolog yetkin olduğu psikoterapi ya da danışmanlık hizmetini çevrimiçi bir ortamda uygulayacaksa (a) kendisinin gerekli teknolojileri kullanma konusunda yeterli olup olmadığını; (b) danışanın telepsikoloji yoluyla sunulan hizmetlerden faydalanmak için gerekli teknolojik bilgiye ve kişisel kapasiteye sahip olup olmadığını; (c) bu hizmetlerin yararları ve olası risklerini; (d) riskleri ortadan kaldırmak için alınabilecek önlemleri ve (e) bu hizmetler dışındaki olası diğer yöntemlerin uygulanmasının gerekip gerekmediğini (örn. danışanın yüz yüze verilen hizmetlere olan ihtiyacı ve o esnada doğru kaynaklara yönlendirilmesi gerekliliği gibi) sürekli değerlendirme sorumluluğunu da üstlenir.

Psikolog, telepsikoloji hizmetleri sunarken hem mesleki hem de gerekli teknolojileri kullanma konusunda yeterliliğini sürekli olarak değerlendirdir. Danışanlarına hizmet verirken telepsikoloji hizmetlerini kullanan veya kullanmayı düşünen psikolog, gerekli becerilerini geliştirmek için ilgili mesleki eğitimi almaya çalışır. Yetkinliğin geliştirilmesi, telepsikoloji hizmetlerinin etkililiği ve etkinliği hakkında bilgi veren bilimsel araştırmaların gözden geçirilmesinin yanında, mevcut eğitim programlarına (diğer deyişle mesleki ve/veya gerekli teknolojilere yönelik teknik eğitim) ve telepsikoloji teknolojilerini kullanan hizmetlerin verilmesine özgü eğitimlere katılım ile sağlanabilir; ancak yetkinliğin geliştirilmesinde izlenecek yöntemler bunlarla sınırlı değildir. Bu ortamlarda hizmet veren bir psikolog, sürekli yeni eğitimleri araştır ve teknoloji başta olmak üzere bu alandaki gelişmeleri takip eder. Ayrıca telepsikoloji alanında uygulama yaparken uygulamanın sekteye uğramaması ve uygun şekilde sürdürülmesi için fiziksel ortam, koşullar, veri gizliliği ve verilerin korunması, teknolojik alt yapı ve destek gibi konularda bilgi edinir ve hizmetin devamlılığı için gereken hazırlıkları yapar.

Psikolog bu alandaki kanıta dayalı güncel araştırma sonuçlarını sürekli olarak inceler ve bu kaynaklardan edindiği bilgileri çalıştığı kişi ve/veya kuruma en yüksek yararı getirecek şekilde aktarır; planlar ve onlara zararlı olabilecek her türlü durumdan kaçınır. Öte yandan bazı telepsikoloji hizmetlerinin belirli durumlarda kullanımına ilişkin henüz bilimsel bir araştırma yoksa bu yöntemi kullanmadan önce ihtiyatlı davranmalıdır. Yine de mesleki olarak bu yöntemi veya aracı kullanacaksa diğer durumlarda olduğu gibi ilgili kurumlara (Türk Psikologlar Derneği gibi) ve meslektaşlarına danışmalı; yurt dışı kaynaklardan bilgi edinmelidir. Araştırma ve danışma sonucunda alacağı kararın mesleki ve etik sonuçları olacağını düşünerek karar vermelidir.

Psikolog, telepsikoloji hizmetini sağlama ve kullanma konusundaki yeterliliklerinin yanı sıra danışanın da telepsikoloji yoluyla sunulan hizmetlerden faydalanmak ve sürdürmek için gerekli teknolojik bilgiye, kişisel kapasiteye ve teknolojik koşullara sahip olup olmadığını değerlendirmeli ve eğer uygunsa bu hizmeti vermelidir. Bu yolla verilecek hizmetin özellikleri ve içeriği, araçların kullanımı ve alt yapısı, olası riskler, geri çekilme hakkı ve yasal düzenlemeler gibi konularda danışanın tüm süreci anlaması ve onay vermesi konusunda azami çabayı göstermelidir. Ayrıca psikolog, telepsikoloji hizmeti sunarken bu hizmeti sunacağı kişinin kültürel ve sosyal özelliklerini, anadilini ve diğer bireysel özelliklerini (örn. tıbbi durum, psikiyatrik durum, fiziksel engellilik, bilişsel kapasite, kişisel tercihler vb.) dikkate alır. Bu özelliklerin telepsikoloji hizmetinin etkili kullanımını nasıl etkileyebileceğini anlamak için azami çaba gösterir.

Psikologların, yüz yüze hizmet verdiği durumlarda krize müdahale konu-

sunda hizmet sunduğu kişilere yardımcı olmak için yeterli bilgi, birikim ve olanaklara sahip olması beklenir. Benzer şekilde telepsikoloji hizmeti sunan bir psikolog da bu yolla hizmetlerin sunulmasının başlangıcında, acil bir durumda gerekli olan kaynakların (örn. acil telefon numaraları, hastaneler, kişinin yaşamındaki bir sosyal destek kişisi ya da diğer sosyal destek kaynakları vb.) bilgisine sahip olmalıdır. Süreç içerisinde gelişebilecek diğer olası acil durumları da göz önüne alarak gerekli tedbirleri almış olmalıdır (örn. acil durumda ulaşmak üzere ikametgâh adresi, kişisel bilgiler, bilgilendirilmiş onam formu vb.).

Psikolog, özellikle acil bir durumda gerekli olabilecek kaynakların ve söz konusu hizmetin etkinliğini ve güvenliğini etkileyebilecek diğer ilgili etkenleri ele almak için bir acil durum planı hazırlar. Bu plan hizmet sunulan kişiyle tartışılmalı, açık talimatlar içermeli (örn. intihar riski), anladığına dair danışanın onayı alınmalı ve yüz yüze görüşmelerde olması gerektiği gibi bu sürece ilişkin belgeler (örn. ses/görüntü kayıtları, bilgilendirme ve onay verildiğine dair e-postalar ile diğer yazışmalar vb.) kişinin dosyasına eklenmelidir. Acil durum planlamasının bir parçası olarak psikolog, öncelikle yüz yüze uygulamalar konusundaki yasalar ve düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmalı; bunları telepsikoloji uygulamalarına aktarmalıdır. Bilgilendirme sürecinde hizmet sunulan kişinin daha geleneksel bir hizmet sunumundan fayda sağlayacağına kanaat getirildiyse psikolog telepsikoloji uygulamaları yapma konusunda ısrar etmemeli; koşullar elverdiği ölçüde uygun kaynaklar konusunda hazırlıklı olmalı; bu duruma uygun bir yönlendirme yapmalıdır.

Son olarak psikolog, telepsikoloji alanında uygulama yaparken burada yer almayan özellikli durumlar veya ikilemler ile karşılaşırsa Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'ne başvurmalı, meslektaş-akran-uzmanlardan danışmanlık veya süpervizyon almalı ve etik ikilemlerde karar verme süreçlerini harekete geçirmelidir.

2. STANDARTLAR

Telepsikoloji aracılığı ile hizmet verecek psikolog, yüz yüze olan görüşmelerde olduğu gibi Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'nde belirtilen etik ve mesleki kurallar çerçevesinde hareket etmelidir. Geleneksel yöntemle kıyasla görece yeni ve henüz gelişmekte olan bir alan olması sebebi ile telepsikoloji hizmetini kullanacak olan psikologların, etik ve mesleki standartlar doğrultusunda hem bu hizmeti vermeden önce hem de telepsikoloji hizmeti esnasında kullanacakları araçların uygunluğunu, etkinliğini ve güvenliğini değerlendirilme konusunda özel bir önem göstermeleri beklenir. Bu doğrultuda telepsikoloji hizmetini sağlamada en uygun seçeneklerin belirlenmesi, telekomünikasyon aracının kullanımında danışana özgü ihtiyaca yönelik olası risk ve yararların değerlendirilmesi, bu tür uygulamaları etkileyebilecek kültürel ve etik meselelerin önceden düşünülerek planlama yapılması gerekir. Ayrıca benzer nitelikte bir hizmeti yüz yüze verebilecek uygulama ve ortamların olup olmadığının ve telepsikoloji aracılığıyla sağlanacak olan hizmetin neden diğerine denk ya da daha tercih edilir olduğunun önceden düşünülmesi önem arz etmektedir. Nihayetinde psikologların, telepsikoloji hizmeti verirken uygulamanın uygunluğu, etkinliği ve güvenliği konularını yakından takip etmesi ve uygulama esnasında bunlara bir aykırılık fark ettiğinde uygun biçimde müdahale etmesi, çözmesi veya çözemiyorsa sonlandırması beklenir.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Öncelikle belirtilmelidir ki bu kısımda söz edilecek hususların bir kısmı

diğer konu başlıkları altında daha önce bir şekilde tekrar edilmiş veya daha sonra da tekrar edilecek olabilir. Bunun esas sebebi bu hususların yetkinlik ve onam gibi diğer başlıklar ile yakından ilişkili olmasıdır.

Psikolog başlangıçta öncelikle telepsikoloji hizmeti sunup sunmayacağına karar verirken bu uygulamaya özgü yararları (örn. bu hizmete ulaşım, danışana veya danışanın özel ihtiyacına uygunluk vb.), telepsikolojiye özgü riskleri (örn. bilgi güvenliği, acil durum yönetimi vb.) göz önünde bulundurarak özenle değerlendirmelidir. Telepsikolojinin yaygın bir kullanım alanı olsa da bu tür uygulamalar her durum ve her danışan için uygun olmayabileceğinden hazırlık ve sorgulama yapılmadan kesinlikle kullanılmamalıdır. Bu sebeple özellikle danışanın ihtiyaçlarına özgü olarak telepsikoloji hizmetinin sunulup sunulmayacağı danışanın entelektüel, duygusal ve fiziksel uygunluğu açısından değerlendirilmelidir. Bu kapsamda psikolog sunacağı telepsikoloji hizmetinin uygunluğunu değerlendirirken danışan ile ilgili dil, okuma, değerlendirme becerisi, motivasyon, coğrafi konum, kurum kültürü, teknolojik yeterlilik, uygun tıbbi koşullar, zihinsel durum ve denge, psikiyatrik tanı, şimdiki ya da geçmişteki madde kullanımı, tedavi öyküsü, alakalı olabilecek terapötik ihtiyaçları gibi faktörleri göz önüne almalıdır. Uygunluğu değerlendirirken danışanın tercihini göz önünde bulundurmak elbette önemlidir; ancak danışanın telepsikoloji aracılığı ile hizmet almak istemesi psikologların değerlendirme sürecinde kesinlikle tek başına bir ölçüt olmamalı, karar verilirken yukarıda değinilen diğer hususlar da göz önünde bulundurulmalıdır.

Psikolog, telepsikoloji hizmeti sunacağı danışan ile yeterince ön değerlendirme yaptığından emin olmalıdır. Ön değerlendirme sürecinde psikolog, bu yolla hizmet vereceği danışana hizmetin içerdiği tüm riskleri ve faydaları bildirmeli; bu paylaşımını belgelendirip mesleki kayıtlarının arasına eklemelidir. Ek olarak psikolog, telepsikoloji hizmeti sunmadan önce bu hizmetin olası riskleri ve faydaları hakkında danışanları ile yüz yüze bir görüşme gerçekleştirmeyi düşünebilir veya yüz yüze bir görüşme gerçekleştiremiyorsa uygulamaya başlamadan evvel bu konuda makul bir zaman ayırmalıdır.

Psikologlar hizmetin verileceği, kendilerine ait ve diğer ortama dair koşulları, sunacakları hizmetin etkinliğini, mahremiyetini ve/veya güvenliğini etkileyebilecek faktörleri dikkatlice değerlendirmelidir. Telepsikoloji hizmetinin yapılması gerektiği durumda danışanın ve görüşmenin gizliliği, rahatlığı ve görüşmeyi etkileyebilecek herhangi bir engel durumunun varlığı danışan ile açık şekilde konuşulmalı ve bu konularda uzlaşma sağlanmalıdır. Bu değerlendirme süreci danışan ile birlikte danışanın evdeki ya da diğer ortamlardaki durumunu, acil ya da teknik destek veya ilgili kişilerin ulaşılabilirliği, dikkat dağınıklık riskler, mahremiyet ihlali ola-

sılığı ya da telepsikoloji hizmetinin etkili bir şekilde verilmesine engel olabilecek diğer durumları konuşmayı içerir. Bu doğrultuda, psikolog seans ortamına uzaktan bir müdahalede bulunamayacağı için sağladığı hizmetin etkisini en yüksek düzeye çıkarmak amacı ile danışanına seansların herhangi bir şekilde bölünmemesi ve görece rahat bir ortamın sağlanmasındaki rolünü hatırlatmalıdır.

Psikolog, geleneksel uygulamalarda olduğu gibi telepsikoloji hizmeti sunarken de bu hizmet kapsamında kullanacağı aracın ve yöntemin, ilgili bilimsel araştırmalara ve mesleki standartlara uygun olmasına özen göstermeli ve bu hizmeti en iyi şekilde sunmak için çabalamalıdır. Telepsikoloji alanında uygulama yaparken danışanın bu amaçla kullandığı teknolojik cihaz veya araç ile olan aşinalığı ve yetkinliği öncelikli şekilde değerlendirilmelidir. Psikolog uygulama esnasında danışandaki belirtilerin durumunu gözlemlemeli ve risk oluşturabilecek durumların farkında olmalı; bu hizmetin sağlanması sırasında ortaya çıkabilecek kültürel etmenler ve acil durumları en iyi nasıl yönetebileceği konusunda dikkatlice düşünülmelidir. Gizliliğin ihlal edilebileceği acil durumları belirlemeli, bu tür durumlarda iletişim kurulacak kişinin iletişim bilgilerini edinmeli, acil durum planı oluşturmalı ve tüm bunları belgelemelidir. Ayrıca psikolog ulaşılır olmadığı ya da her iki taraf için teknoloji aksaklığı olduğu durumlara yönelik alternatif iletişim kanalları da belirlemeli (örn. cep telefonu veya e-posta gibi); bu gibi konularda danışana bilgi vererek onayını almalıdır.

Psikolog, telepsikoloji aracılığıyla uygulama yaptığı süreçte, bu yöntemin danışan için hâlâ uygun ve faydalı bir yöntem olup olmadığını sürekli olarak değerlendirmeli ve düzenli olarak danışanın değişimini gözlemlemelidir. Bu değerlendirme süreci, danışanın tıbbi durumu, zihinsel durum ve dengesi, psikiyatrik tanısı, güncel ya da geçmişteki madde kullanım durumu, terapi öyküsü ve terapötik ihtiyaçlarını da içermelidir. Eğer danışanın psikolojik sağlığı bozulma yönünde bir değişim gösteriyorsa, olası bir risk varsa ya da terapötik etkileşimde endişe uyandıracak anlamlı bir değişim fark edilirse psikolog, makul yöntemlerle uyumu sağlayacak adımları atmalı ve telepsikoloji aracılığıyla sunulan hizmetin uygunluğunu yeniden değerlendirmelidir. Uzaktan verilen hizmete devam etmenin artık fayda sağlamayacağına ya da danışanın duygusal ya da fiziksel iyi oluşu için risk oluşturduğuna inandığı noktada psikolog, endişelerini danışanıyla paylaşmalı; gerektiğinde yeterli açıklamayla birlikte uygun bir şekilde uzaktan verdiği hizmeti sonlandırmalı; danışanı destek alabileceği bir başka uzmana yönlendirmeli ya da danışana alternatif bir hizmet sunmalıdır.

3. BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM

Psikolog, sunacağı telepsikoloji hizmeti öncesinde bu hizmetle ilgili önemli hususları içeren bilgilendirmeye yönelik gerekli hazırlıkları yapar, yazılı belge haline getirir; bu bilgileri danışanı (ve koşullara göre ebeveynler veya vasi) ile paylaşır; anlaşıldığından emin olur ve danışanından bilgilendirilmiş onam alır. Her ne şekilde alınmış olursa olsun bilgilendirilmiş onam alma süreci, aslında terapist-danışan ilişkisinin temelini oluşturur. Psikolog, bu formla birlikte kendisi (örn. yetkinlikleri, uzmanlık alanları, bulunduğu bölge) ve hizmetleri hakkında açık, tam ve dürüst bir açıklama sunar. Buna ek olarak psikolog, danışanını kullanacakları telekomünikasyon teknolojisi üzerinden nasıl iletişim kuracakları, bu iletişimin avantajları ve sınırlılıkları, gizlilik konuları, kriz durumlarında izlenecek yol, ücretlendirme ve faturalandırma süreçleri hakkında da bilgilendirmelidir. Danışanı bilgilendirmek ve onamını almak, iki taraf da aynı fiziki ortamda bulunmadığı durumlarda zor olabilir. Yine de bu durumda yüz yüze ortamda olduğu gibi bilgilendirme yapılarak danışanın onayı elektronik ortamda alınabilir. Bunun için psikolog gerekli araştırmayı ve hazırlığı yapmış olmalıdır. Bilgilendirilmiş onamın danışanın yasal temsilcisinden alınması gereken durumlarda (örn. reşit olmayan danışanlar, cezai yükümlülükleri nedeniyle görüşmeye katılanlar gibi) psikolog, danışanı da uygun şekilde bilgilendirmek ve onun onayını almak için ilave tedbirler almalıdır.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Telepsikoloji hizmeti sunmadan önce psikolog, vereceği hizmetin genel

özellikleri ve bu hizmetin teknoloji aracılığı ile verilmesine özgü özellikleri içeren yazılı bilgilendirilmiş onam formu almanın ve bunu belgelemenin öneminin farkındadır. İlgili belgeyi hazırlanırken danışana özgü kültürel, dilsel ya da diğer özellikleri göz önünde bulundurarak danışanın anlayabileceği bir dille ifade etmek için çaba sarf eder. Öte yandan telepsikoloji uygulamalarında gizlilik, bilgi güvenliği, bu uygulamaların yüz yüze terapilerle kıyaslanabilirliği gibi ilave hususlara da özen gösterilmelidir. Bu nedenle psikolog, telepsikoloji uygulamalarındaki olası riskler hakkında bilgi sahibi olmalı ve danışanını da uygun bir şekilde bilgilendirmelidir.

Telepsikoloji uygulamalarına özgü bilgilendirilmiş onam formu; hangi telekomünikasyon teknolojilerinin nasıl kullanılacağı, hangi sınırlarda kullanılacağı, gelen elektronik haberleşme taleplerinin nasıl yanıtlanacağı ve süreçte ortaya çıkan bilgi ve verinin hangi koşullarda, kimlerle, nasıl paylaşılacağı gibi prosedürleri de içermelidir. Benzer şekilde psikolog bu formda, hangi durumlarda gelen elektronik mesajlara cevap vereceği ya da hangi durumlarda acil durum kişileriyle iletişime geçeceğini açıkça belirtir. Verilecek hizmetin eş zamanlı olmadığı durumlarda, belirlenen geri dönüş yapma süresi dikkate alınmalıdır. Ayrıca telepsikoloji uygulamalarında psikolog, görsel ya da sözel ipuçlarının kaçırılması ya da yanlış anlaşılması ihtimalinin farkında olur; ona göre davranır ve danışanını da bu konuda bilgilendirmeye özen gösterir. Gerektiğinde danışanın destek alabileceği alternatif hizmetler hakkında bilgilendirme yapar.

Bilgilendirilmiş onam formunda, telepsikoloji aracılığıyla gerçekleştirilecek uygulamalarda bilgi gizliliğinin sağlanmasındaki olası riskler ve kişinin kendisine ve/veya bir başkasına zarar verme durumu söz konusu olduğunda var olan bildirim yükümlülüğü gibi konular yer almalıdır. Psikolog ayrıca, danışanlarını gizlilik ve güvenlik başta olmak üzere formda yer alan konular hakkındaki soru ve endişeleri üzerinde konuşmaya teşvik eder. Verilerin kaydı veya saklanması ile ilgili endişeler başta olmak üzere bu konular hakkında ayrıntılı bilgi için bu kitapçığın “Güvenlik, Veri ve Bilgi Aktarımı” bölümüne bakınız.

Psikolog, telepsikoloji uygulamaları süresince ortaya çıkabilecek teknik (örn. yazılım, donanım, bağlantı sorunları vb.) aksaklıkların farkındadır. Telepsikoloji uygulamaları sırasında yaşanabilecek olası kesintiler/aksaklıklar konusunda danışanlarını bilgilendirir ve olası bir sorun karşısında nasıl bir yol izleyeceklerini önceden belirler.

Telepsikoloji uygulamaları süresince dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta da ödeme ve faturalandırma süreçleridir. Psikolog, bilgilendirilmiş onam formunun içerisinde bu konuyla ilgili genel bilgilere de yer vermektedir. Telepsikoloji uygulamaları sırasında yaşanabilecek kesintiler ve yaşanabilecek diğer aksaklıklarda ücretlendirme konusunda izlenecek yolla ilgili bilgilendirmelere de yer verilir; sözel olarak gerekli açıklamalar yapılır.

4. PSİKOLOJİK ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Psikologlar, bazı psikolojik ölçüm araçlarının hâlihazırda çevrimiçi olarak sık sık uygulandığını bilse de bunların aslında öncelikli olarak yüz yüze uygulamaya yönelik geliştirildiği bilgisine sahiptir. Bu bağlamda telepsikoloji hizmeti sunarken psikolojik ölçme ve değerlendirme yöntemleri kullanacaksa yüz yüze hizmet verdiği durumlarda izlemekle yükümlü olduğu Türk Psikologlar Derneği Etik Yönetmeliği'nin 8. *Psikolojik Değerlendirmeler ile ilgili Etik Kurallar* bölümünde belirtilen ilke ve kuralları dikkate almalıdır. Psikolog telepsikoloji alanında herhangi bir ölçme ve değerlendirme aracı kullanılacağı zaman genel ilke ve kuralların nasıl uyarlanması gerektiğine karar verir. Bu kararı verirken kullanacağı ölçüm aracının ve durumun özellikleri ve olası kısıtlılıklarını göz önünde bulundurur; gerekli düzenlemeleri ölçüm aracı, süreç ve danışan zarar görmeyecek biçimde yapar ve danışanı da bu konuda bilgilendirir.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Psikolog, telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yöntemleri kullanırken yüz yüze uygulamalarda olduğu gibi uygulama yaptığı katılımcılara eşdeğer katılımcılar üzerinde geçerliği ve güvenilirliği sınanarak oluşturulmuş değerlendirme araçlarını kullanır. Ayrıca katılımcının kültürel alışkanlıklarına uygun ve duyarlı ölçüm araçlarını kullandığından emin olur. Değerlendirilen kişinin kültürel, sosyal özelliklerinin ve anadilinin test sonuçlarını etkileyebileceğinin farkındadır. Bu etkenler nedeni ile oluşabilecek kısıtlılıkları gidermek için gerekli önlemleri alır.

Ayrıca test sonuçlarına ilişkin görüşlerini bildirirken yapılan değerlendirilmenin bu özelliklere bağlı olarak ne derecede etkilenmiş olabileceğini de öngörmekle yükümlüdür.

Psikolog, testlerin ve diğer değerlendirme yöntemlerinin doğruluğunun sağlanmasını ve güvenliğinin korunmasını ilgili yasal düzenlemeler ve yönetmelikler ile uyum içinde gözetir ve bu yöntemleri telif haklarını göz önünde bulundurarak telepsikoloji alanında kullanır. Telif hakkıyla korunan bir psikolojik ölçüm aracını kullanmak için yayıncılarından izin almalı; eğer telif hakkıyla korunan bir psikolojik ölçüm aracı elektronik biçimde mevcut değilse yayıncılarının izni olmadan inisiyatif olarak elektronik forma dönüştürmemelidir. Telif hakkıyla korunan bir ölçüm aracının telepsikoloji alanına aktarılması konusunda danışanı ve bu araca ulaşabilecek olası diğer kişileri aracı uygun şekilde kullanmaları konusunda bilgilendirir ve bu konuda azami özeni gösterir; hemen girişimde bulunmak yerine dernek, meslektaş veya süpervizör gibi aracılarla danışarak bu konuda ve alternatif yöntemler konusunda görüş alır. Psikolog, telepsikoloji yoluyla herhangi bir ölçüm aracını kullanmadan önce değerlendirilecek kişinin kimliğine dair ön görüşme yaparak ayrıntılı bilgi almalı ve bu bilgileri doğrulamalıdır. Değerlendirilecek kişiyi çevrimiçi ortamda yapılan bu değerlendirme ile ilgili sürecin nasıl işleyeceği, bu değerlendirmenin sınırlılıkları, ölçüm aracının güvenliğinin nasıl sağlanacağı ve gizliliğin sınırları konusunda bilgilendirir ve kişinin onayını belgelendirebilecek biçimde alır. Değerlendirmesi yapılan kişinin soru sorması ve cevap alması için uygulama öncesinde yeterli imkânı tanır ve sorularını cevaplar.

Psikolog, telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yaparken ölçüm aracının psikometrik özelliklerinin bütünlüğünün (örn. güvenilirlik ve geçerlik) ve belirtilen uygulama koşullarının standardizasyonu konusunda azami özen gösterir. Testin bütünlüğünün sağlanması ile ilgili birçok riskli durumdan biri değerlendirme yapılacak kişinin bu değerlendirme sırasında cep telefonuna, internete veya diğer kişilere erişebilir olması ve bu nedenle potansiyel yanıtları veya belirli değerlendirme araçlarının internette mevcut olan puanlanması ve yorumlanması gibi bilgilere ulaşabilmesidir. Psikolog, test ortamından veya koşullarından kaynaklanabilecek bu tür risklerin oluşmasını engellemek üzere makul adımlar atmak için çaba gösterir. Benzer şekilde telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yapan psikolog, test uygulama ortamına yönelik gerekliliklere de özen gösterir. Örneğin değerlendirilen kişinin mahremiyetinin sağlandığı bir ortamda bulunduğundan emin olur ve uygulama boyunca böyle bir ortamın sürdürülmesi için çaba gösterir. Ayrıca psikolog psikolojik değerlendirme esnasında değerlendirilen kişinin performansını etkileyebilecek açık veya örtük (örn. görüş alanı, ortam sesleri vb.) olası etkenleri göz önünde bulundurur ve gerekli önlemleri

almak için danışanı ile uzlaşa halinde çözümler üretir. Elbette psikolog telepsikoloji yoluyla yaptığı diğer uygulamalarda olduğu gibi psikolojik ölçme ve değerlendirme yaparken de hem kendisinin hem de değerlendirdiği/değerlendireceği kişinin gerekli olan teknolojiye ve donanımına sahip cihazlar kullandığından/kullanabileceğinden emin olmalıdır.

Psikolog, değerlendirme sonuçlarını yorumlarken değerlendirdiği kişinin ait olduğu örneklem için elde edilmiş normatif verileri, yorumlarının doğruluğunu etkileyebilecek çevrimiçi değerlendirme yöntemlerinden kaynaklanan kısıtlılıkları ve değerlendirdiği kişinin kültürel ve sosyal özellikleri ile diğer bireysel özelliklerini (örn. tıbbi durum, psikiyatrik durum, fiziksel engellilik, bilişsel kapasite, kişisel tercihler vb.) ve telepsikoloji yoluyla hizmet verildiği koşulunu dikkate alır. Bu doğrultuda, değerlendirenin telepsikoloji ortamında yapıldığı bilgisi ile eğer bu ortam, mesleki yorumlarının doğruluğuna ilişkin kuşku oluşturduysa bunları değerlendirme raporunda açıkça belirtmelidir. Yanı sıra psikolog, telepsikoloji yoluyla yapılan değerlendirmeler ile yüz yüze yapılan değerlendirmelerden elde edilen sonuçlar arasındaki potansiyel farkları açıklayabilmek için yeterli bilgiye ve öngörüye sahip olmalıdır. Psikolog bu potansiyel farkları ve nedenlerini açıklamak için varsa telepsikoloji yoluyla yapılan değerlendirmelerden elde edilen test normlarını kullanır. Yine telepsikoloji alanındaki tüm uygulamalar için geçerli olacak şekilde, psikolojik değerlendirme sürecine dışarıdan müdahale, uygulama kaydının izinsiz şekilde gizliliğinin bozulması veya bilgisayar korsanlığı gibi yollarla izinsiz dâhil olunması gibi dış müdahalelere karşı mümkün olan tüm önlemleri almakla yükümlüdür. Değerlendirme raporu yazdıktan sonra ise hazırladığı raporu, tamamlanmış ölçüm aracını ve varsa görüşme kaydını şifreleme ile kilit altında ve güvenlik tedbirleri alınmış şekilde saklar. Ayrıca psikolojik değerlendirme veya test raporunu yine sadece ilgili katılımcıya veya bilgisi dâhilinde yönlendiren uzmana güvenli şekilde iletilmesi için gerekli adımları atar; raporun veya aracın izinsiz biçimde teknolojik ortamda çoğaltılarak uygun olmayan kişilerin eline geçmemesi için çaba gösterir.

5. GÜVENLİK, VERİ VE BİLGİ AKTARIMI

Telepsikoloji hizmetlerinin kullanımında danışanlara ve psikologlara özgü bilgilerin güvenliği, paylaşımı ve aktarımında potansiyel riskler bulunmaktadır. Günlük kullanımda da geçerli olabilen bu tür riskler, psikoloji alanındaki uygulamalarda daha özel bir önem arz eder. Bunlar arasında bilgisayarlardaki virüsler, bilgisayar korsanları, teknolojik aletlerin çalınması, bir şekilde harici ya da sabit diske zarar gelmesi, güvenlik duvarının, işletim sisteminin veya virüs programının çökmesi, hasarlı yazılım, şifrelenmemiş dosyalara erişim, eskimiş teknoloji kullanımı ve yeterli güncellenmenin olmaması, uygulamalar içerisinde şirket politikaları dâhilinde kullanıcı verilerinin reklam amaçlı iletimi, uygulama aracılığı ile şahsi cihazlara izinsiz girişler ve uygulama esnasında birden ortaya çıkan reklamlar veya internet sayfaları gibi pek çok tehdit söz etmek mümkündür.

Psikolog kişisel, mesleki ve danışana ait verilerin korunması ve bilgilerin gizliliği temelinde bu tarz tehlikelerin farkında olmalı ve bu konularda mümkün olan tüm adımları atmalıdır. Bu doğrultuda elektronik verilerin korunmasına ilişkin yasal düzenlemelerin farkında olup çeşitli faktörleri göz önünde bulundurarak danışanın verilerinin güvenliğinin sağlanmasına uygun bir politika geliştirir; meslektaşları ile görüş paylaşır; destek alır veya geliştirilen politikayı takip eder.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Psikolog, danışanın verisini koruma ve sadece yetkili kişilere ulaşacağı

konusunda güvenliğı sağlama amacı ile telekomünikasyon teknolojileri ve uygulama ortamlarında risk değerlendirmesi yapmalıdır. Psikologlar danışanların gizliliğini korumadaki en güncel uygulamalar ve güvenli araçlar konusunda kendini eğitmeli, uygun araçları kullanmalı ve ayrıca risk analizine yönelik gerekiyorsa ek eğitim ve teknik destek alma konusunda motive olmalıdır. Psikolog sadece bu tür uygulamaları yapıyorken değil; ilgili aracı kullanmayı sonlandırdığında da (diğer deyişle o danışanla uygulama bir şekilde sona erdiğinde) danışanın bilgilerine diğer kişilerin ulaşamayacağı konusunda emin olmalı, uygun biçimde saklamalıdır. Bu doğrultuda çeşitli şifreleme programları ya da oluşturacakları zor şifrelerle korumayı sağlamalıdır. Psikologlar ayrıca imha edilmesi gereken verilerin rutin temizleme yöntemleriyle kalıcı olarak silindiğinden ve gizliliğı ihlal edecek bilgilerin geri dönüştürülemeyeceğinden emin olunmalıdır. Psikolog, danışanlarını telepsikoloji uygulamaları için kullandıkları güvenlik uygulamaları hakkında bilgilendirir ve danışanlarının da kendi güvenliklerine ilişkin gerekli düzenlemeleri yapmalarını sağlar. Danışanın kullandığı bilgisayara erişme olasılığı olan kişilerce kasıtlı ya da kasıtsız olarak dinlemeler ya da e-postaların/mesajların okunması gibi durumlar da dâhil olmak üzere danışanı bu konularda bilgilendirerek yönlendirir. Bu tür uygulamalar için ilgili bilgilere ulaşılmasını engelleyen teknoloji ve iletişim sistemlerini tercih etmelidir. Ayrıca kullanacakları programın kullanıcı sözleşmelerini dikkatlice değerlendirmeli (örn. görüşme içeriklerine erişim izni olan bazı programlar), eğer psikolog görece daha az güvenilir bir uygulama kullanıyorsa danışanı kısıtlamalar hakkında bilgilendirmeli ve iletişim aracının kullanımı esnasında kişisel bilgileri açığa çıkaracak verilerin paylaşılmasından kaçınma konusunda özen göstermelidir. Bilgilere yönelik korsan bir ulaşım fark ettiğı anda bu durum hakkında danışanı ve diğer ilgili kişileri en kısa sürede bilgilendirmeli; gerekli tedbirleri almalıdır.

Psikolog harici diskin veya yazılımın bozulması gibi problemlere karşı danışanın bilgilerini güvenli bir şekilde yedeklemelidir. Psikologlar danışanların veri ve bilgisini koruma amacı ile kullandıkları telepsikoloji aracına yönelik ne tür güvenlik önlemleri aldıklarını belgelemelidir. Uygulama öncesinde danışanın kimlik bilgilerini teyit etmek için kullanılabilecek olası yöntemler konusunda planlama yapılmalıdır. Olası yasal süreçler için danışanın kaydının güvenli bir şekilde korunduğundan emin olunmalı ve hangi bilgilerin kayıt altına alınarak saklanacağı konusunda bilgilendirilmelidir.

6. UYGULAMALARA DAİR YASAL DÜZENLEMELER

Psikoloji alanındaki diğer uygulamalarda olduğu gibi telepsikoloji uygulamaları da ülkelerin ilgili kanun, yasa, yönetmelik ve uygulama esasları gibi yasal prosedürlerle düzenlenmektedir. Bu nedenle psikolog, bulunduğu ülkede ve danışanlarının bulunduğu yerlerde (örn. danışanı yurt dışında yaşıyorsa) telepsikoloji hizmetlerini düzenleyen yasa ve yönetmelikleri tanımak ve uygun olduğu şekilde ele almak için gereken çabayı göstermelidir. Yurdumuzda bu konuda henüz telepsikoloji uygulamalarına özgü yasal bir düzenleme yoktur. Yine de psikolog, olası durumlar için gerektiğinde başvurmak üzere hukuki işlemlerde yetkinliğe sahip uzmanlardan veya kurumlardan destek almak üzere bu konuda hazırlık ve planlama yapmalıdır.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Telepsikoloji uygulamaları yürüten psikolog, bu tür uygulamaların danışanın bulunduğu ülkenin yasal düzenlemeleri ile yasaklanmamış olduğundan emin olmalıdır. Psikolog ayrıca telepsikoloji uygulamaları sürsünce hem kendi bulunduğu bölgenin hem de danışanın bulunduğu bölgenin telepsikoloji konusundaki yasal düzenlemelerinden haberdar olmalıdır. Uygulamalarını bu doğrultuda yapmak için çaba göstermeli ve danışanlarını bu konuda bilgilendirmelidir. Bu kapsamda hangi telekomünikasyon yöntemlerinin (örn. video konferans, e-posta, eş zamanlı olmayan uygulamalar vb.) kullanımına izin verildiği konusunda bilgi sahibi olunmalıdır. Telekomünikasyon araçlarının kullanımında olası gizlilik ve

güvenlik ihlallerini öngörebilmek elbette her zaman tam olarak mümkün olamamaktadır. Ne var ki psikolog, gerekli güvenlik tedbirlerini almalı; kendisini, mesleğini ve danışanını korumak için azami çabayı göstermelidir. Ayrıca üçüncü şahısların veya resmi kurumların bu tür uygulamalar hakkında bilgi talep etmesi, danışanın telepsikoloji uygulamaları dışında bir şekilde dâhil olacağı diğer yasal süreçler ve verilen hizmete ilişkin resmi açıklamalara gereksinim duyulması gibi olası durumlara karşı hazırlıklı olmalıdır.

7. ORTAM KOŞULLARI VE DÜZENLEMELER

Yüz yüze uygulamalarda olduğu gibi telepsikoloji uygulamaları sırasında da her iki tarafın ortam koşulları önem arz eder. Bu nedenle psikolog, yapacakları uygulamalar öncesinde ve esnasında gerekli düzenlemeleri yapar. Özellikle çevrim içi veya video konferans aracılığı ile yapılan uygulamalar başta olmak üzere kullanacakları telepsikoloji yöntemine göre ortamı görüşmeye uygun hale getirmek için çaba göstermeli; danışanlarını da onların yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirmelidir. Güncel yaşam olayları sebebiyle son dönemlerde, psikoloji uygulamalarında teknoloji kullanımının psikolojik değerlendirme, görüşme, müdahale ve psikoterapi gibi alanlarda sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Bu sebeple bu kitapçığa, özellikle bu tür durumlar üzerinden, ancak bunlarla sınırlı olmayabilecek birçok telepsikoloji uygulamalarında geçerli olan ortam koşulları üzerine ayrı bir başlık açılması uygun görülmüştür.

Uygulamada Dikkat Edilecek Hususlar

Kullanılan telepsikoloji yönteminin özellikleri dikkate alınarak (örn. çevrimiçi, video konferans, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik ya da eş zamanlı olmayan görsel iletişimi de içeren uygulamalarda ortamın hem işitsel hem de görsel öğeler; sadece sesli iletişime dayanan uygulamalarda ise işitsel öğeler başta olmak üzere gerekli düzenlemelerin yapılması) uygulamaların psikolojik görüşme kurallarına olabildiğince yakın olması gerekmektedir. Uygulamaya katılan her iki tarafta da ortam, görüşme süresince üçüncü kişilerin müdahale edemeyeceği ve gizliliğin bozulmaya-

cağı şekilde düzenlenir. Ses, aydınlatma, uygulama sırasında kullanılacak ek materyaller, görüşme süresince korunacak pozisyon, kamera arka planının sadeliği, kamera açısının her ki tarafın yüzü ve üst gövdesini gösterecek şekilde yüz yüze iletişimi sürdürmeye elverişli hale getirilmesi gibi mekânsal düzenlemeler ile görüşmeye uygun kıyafetlerin seçilmesi, yüz yüze yapılan uygulamalardakine benzer şekilde planlanmalıdır. Ayrıca işitsel donanımların ses kalitesi ve iletimi ile uygulama sırasında kesintisiz bir internet bağlantısının olması gerekmektedir. Bununla birlikte danışan veya halk ile sosyal medya veya kitle iletişim araçları aracılığıyla bu gibi konularda bilgilendirme ve açıklama vb. sebeplerle iletişime geçerken kullanılan dile dikkat edilmesi, alana özgü ve Türkçe terimleri tercih etmesi (örn. *online* yerine “çevrimiçi” veya “video konferans” terimlerinin kullanılması) ve bu kitapçıkta yer alan yetkinlik, standartlar, yasal düzenlemeler, etik ve ortam koşulları gibi konuları dikkate alarak uygun bilgileri paylaşması mesleki uygulama gereklerini vurgulama anlamında önemli farklar yaratacaktır.

KONTROL LİSTELERİ

Yetkinlik

- ☐ Telepsikoloji yoluyla hizmet vermeyi düşündüğünüz alan, konu, sorun veya durum, yüz yüze hizmet verdiğiniz bir durumda da yetkin olduğunuz bir alan mı? Yetkin değilseniz gerektiğinde yönlendirme için kimleri veya hangi kurumları tercih edeceğinizi düşündünüz mü?
- ☐ Telepsikoloji hizmeti sunabilmek için yeterli düzeyde mesleki bilgiye, donanıma ve deneyime sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz? Bu alanda hizmet vermeye başlamadan önce kendinizi geliştirmek için eğitim ve/veya süpervizyon alabileceğiniz kişi ya da kaynakların bilgilerini gözden geçirdiniz mi?
- ☐ Telepsikoloji hizmeti sunarken gerekli teknolojileri ve araçları kullanma konusunda kendinizi yeterli buluyor musunuz? Kuramsal veya teknik bir eğitim almaya ihtiyacınız var mı; bunları nasıl karşılamayı düşünüyorsunuz?
- ☐ Bu hizmeti etkili bir şekilde sunmaya yardımcı olabilecek ve olası kısıtlılıkları giderebilecek hazırlıklarınız var mı? Teknolojik alt yapı ve ortam koşulları konusunda gözden geçirmeleriniz yaptınız mı?
- ☐ Telepsikoloji yoluyla hizmet sunacağınız kişinin, bu hizmetten faydalanmak için gerekli zihinsel ve kişisel kapasiteye, teknolojik bilgiye, donanımlı cihazlara ve ortama sahip olup olmadığını değerlendirdiniz mi? Kişisel özelliklerinin bu süreci etkileme biçimini öngördünüz mü?
- ☐ Telepsikoloji hizmetlerinin etkinliği ve etkililiği hakkında bilgi veren bilimsel araştırmaları, yayınları, kılavuzları ve kaynakları incelediniz mi? Bu hizmetlerin yararları, olası riskleri ve riskleri ortadan kaldırmak için alınabilecek önlemler hakkında bilginiz var mı?
- ☐ Acil bir durumda başvurabileceğiniz kaynakları gözden geçirdiniz mi; bir eylem planınız var mı? Danışana acil müdahale gerektiğinde lazım olacak temel bilgilere sahip misiniz? Örn. kimlik, adres bilgileri, acil kişi bilgisi ve onların acil durumlarda başvurabilecekleri e-posta, krize müdahale merkezi, telefon hattı gibi olası kaynaklar... Danışana bu gibi durumlarda izlenecek yöntem ile ilgili bilgi verdiniz mi ve bu konularda onay aldınız mı?

Standartlar

- ☐ Yapacağınız uygulamaya yönelik ön hazırlık yaptınız mı? Bilginizi ve kaynaklarınızı gözden geçirdiniz mi? Gündelik ve kişisel yaşamınızda bu tür cihaz ve araçları kullanıyor olsanız da (örn. akıllı telefon, internet, bilgisayar, yazılım ve donanım vb.) bunları mesleki uygulamalarda kullanmak üzere bilgi birikiminizi ve kaynaklarınızı gözden geçirdiniz mi; planlama ve hazırlık yaptınız mı?
- ☐ Kullanacağınız teknolojik araca yönelik danışana özgü olası risk ve yararları değerlendirdiniz mi? Ön değerlendirme için danışan ile yüz yüze bir görüşme gerçekleştirmeniz gerekiyor mu? Danışanınızın telepsikoloji hizmeti konusunda motivasyonu var mı? Danışanız entelektüel, duygusal ve fiziksel açıdan değerlendirdiğinizde etkili bir katılım sağlayabilir mi? Danışanın kullanacağınız araca bu uygulamayı sürdürecektir düzeyde ulaşımı var mı? Danışanın görüşmeye katılacağı ortam telepsikoloji hizmetinin standartları doğrultusunda gerçekleştirilmesini engelleyebilecek herhangi olası bir engel (örn. mahremiyetin ihlali olasılığı, dikkat dağınıklık unsur vb.) içeriyor mu?
- ☐ Telepsikoloji hizmeti sağladığınız esnada danışanınızın ihtiyaçlarını göz önünde bulundurdunuz mu? Gerekiyorsa hizmeti sonlandırarak uygun bir yönlendirme yapmak için hazırlığınız var mı?

Bilgilendirilmiş Onam

- ☐ Telepsikoloji uygulaması öncesinde bilgilendirilmiş onama dair ön hazırlık yaptınız mı? Yapacağınız uygulamaya özgü bilgileri de içeren bilgilendirilmiş onam formu hazır mı? Seans süresince teknik bir aksaklık yaşandığında nasıl bir yol izleyeceğinizi önceden planladınız mı?
- ☐ Uygulamada karşılaşılabilecek kriz durumlarında izleyeceğiniz adımları (örn. ulaşılması gereken kişinin iletişim bilgileri, danışanın bulunduğu bölgeye en yakın sağlık kuruluşu vb.) önceden planladınız mı?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarına dair ücretlendirme, ödemenin nasıl yapılacağı, bu konunun hangi durumlarda değişkenlik göstereceği ve faturalandırma hakkında bir prosedür belirlediniz mi?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarında 18 yaş altı çocuk ve ergenler ile vasi atanan yetişkinlerde vasi veya ebeveynlerin sürece nasıl ve ne ölçüde dâhil olacaklarını önceden belirlediniz mi? Hizmet alanları ve ilgili diğer kişileri bu konuda önceden bilgilendirdiniz mi?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarının yüz yüze yapılacak uygulamalardan farklı yönlerini danışanlarınızla görüştünüz mü? Görsel ve işitsel öğelerdeki netliğin kaybolmasının yanlış anlaşılmalara yol açabileceğini belirttiniz mi? Ortama ilişkin olması gereken koşulları netleştirip danışanınız ile paylaştınız mı?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarına özgü gizlilik, kayıtların saklanması ve kayıtlara erişilebilirlik gibi konuları netleştirdiniz mi?
- ☐ Bu uygulamalarda karşılıklı olarak hangi zamanlarda elektronik haberleşmeyi kullanacağınızı ve hangi koşullarda danışanın acil durum için alternatif iletişim yolunu tercih edebileceğini belirleyip danışanınız ile bunları paylaştınız mı?
- ☐ Danışandan ya da varsa danışanın yasal temsilcisinden ilk olarak sözlü bilgilendirilmiş onam formu aldınız mı; ilgili soruları cevapladınız mı ve sonrasında bunu belgelendirmek için gerekli adımları attınız mı? Bilgilendirilmiş onamın ıslak imzalı olarak alınamayacağı durumlarda bilgilendirilmiş onam formu elektronik imzalı olarak alınabilir. Bunun için resmi e-imza araçları ile *DocHub* ya da *DocuSign* gibi uygulamalardan yararlanılabilir. Alternatif olarak onaya dair e-posta yoluyla veya video-ses kaydı ile belgelendirme yapılabilir.

Psikolojik Ölçme ve Değerlendirme

- ☐ Telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yaparken kullanmayı planladığınız ölçüm aracının değerlendireceğiniz kişiyi temsil eden bir örneklemede güvenilir ve geçerli bir ölçüm aracı olup olmadığını araştırdınız mı?
- ☐ Ulaştığınız kaynakların bilimselliği ve kabul edilebilirliğinden emin misiniz? Değilseniz nasıl bir yöntem izleyeceğinizi düşündünüz mü?
- ☐ Telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yaparken kullanmayı planladığınız ölçüm aracı kültüre uygun ve duyarlı bir ölçüm aracı mı?
- ☐ Uyguladığınız aracın kültüre uygun ve duyarlı olup olmadığı bilgisine nasıl ulaştınız? Uygun değilse nasıl bir çözüm yolu uygulamayı düşünüyorsunuz? Bu alanda alternatif değerlendirme araçları mevcut mu? Bu araçlara yönelik bilgi birikiminiz var mı?
- ☐ Telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yaparken kullanmayı planladığınız ölçüm aracı telif hakkıyla korunan bir ölçüm aracı mı? Telif hakkıyla korunan bir ölçüm aracı değilse bile bu aracı telepsikoloji yoluyla düşündüğünüz biçimde kullanmak için geliştirenlerden, yayıncılardan veya uyarlayanlardan gerekli izinleri aldınız mı?
- ☐ Kullanma izni aldığınız aracın, telepsikoloji yoluyla kullanılmasından doğabilecek farklılıkları düşündünüz mü? Uygun şekilde değerlendirmek için gerekli hazırlıkları yaptınız mı?
- ☐ Telepsikoloji alanına aktardığınız aracın uzmanlığı olmayan diğer kişiler tarafından farklı, yanlış ve kötüye kullanımını önlemek üzere gerekli tedbirleri aldınız mı? Aracın, ilgili bilgilerin veya değerlendirme raporunun izinsiz kullanımını önlemek için adım attınız mı?
- ☐ Telepsikoloji yoluyla psikolojik ölçme ve değerlendirme yapacağınız kişinin kimliğini doğruladınız mı?
- ☐ Gerektiğinde değerlendirme süreci ve katılımcı bilgilerini ispatlayacak şekilde belgelendirme yaptınız mı?

- ☐ Katılımcının telepsikolojiye özgü psikolojik değerlendirme sürecini anladığından emin misiniz? Değerlendirilecek kişinin uzaktan testi alacağı ortam ve koşullar mahremiyet başta olmak üzere gerekli ve uygun değerlendirme yapılabilmesi için yeterince elverişli mi? Değerlendireceğiniz kişiyi değerlendirme sırasında güvenli bir ortamda olmanın önemi hakkında önceden bilgilendirdiniz mi?
- ☐ Değerlendirme yapacağınız kişiyi çevrimiçi ortamda yapılan bu değerlendirme ile ilgili sürecin nasıl işleyeceği, bu değerlendirmenin sınırlılıkları ve gizliliğin sınırları konusunda bilgilendirip onayını aldınız mı?
- ☐ Bu gibi konularda katılımcıdan gelebilecek çeşitli soruları cevaplamak için hazırlık yaptınız mı?
- ☐ Değerlendirme yapılacak kişinin değerlendirme sırasında cep telefonuna, internete veya diğer kişilere erişerek potansiyel test yanıtlarına, puanlama ve yorumlama bilgilerine ulaşmasını engellemek için önlem aldınız mı?
- ☐ Değerlendirme sonuçlarını yorumlarken yorumlarınızın doğruluğunu etkileyebilecek etkenleri ele aldınız mı?
- ☐ Telepsikoloji uygulaması ile edindiğiniz verileri güvenli şekilde nasıl saklayacağınızı planladınız mı? Psikolojik değerlendirme raporunuza ve sonucunu katılımcı ve ilgili diğer kişilerle nasıl paylaşacağınıza yönelik bir hazırlık yaptınız mı?

Güvenlik, Veri ve Bilgi Aktarımı

- ☐ Kullanacağınız telekomünikasyon aracı ile ilgili risk ve güvenlik değerlendirmesi yaptınız mı? Size ve araçlarınıza özgü ne tür riskler belirlediniz?
- ☐ Kullanacağınız telekomünikasyon aracına yönelik risk değerlendirmesi ile ilgili ek eğitime veya teknik desteğe ihtiyaç duyuyor musunuz? Duyuyorsanız bu konuda hangi kaynaklardan, nasıl faydalanmayı planlıyorsunuz?
- ☐ Dosyalarınız ve uygulamalarınız için uygun şifreleme ve güvenlik yöntemi kullanıyor musunuz? Uygunluğunu nasıl değerlendirdiniz?
- ☐ Kullandığınız uygulamanın/aracın kullanım sözleşmesini okudunuz mu? Bilgi paylaşımı, reklamlar vb. konular başta olmak üzere gerekli sorgulamayı yaptınız mı?
- ☐ Kişisel hazırlığınızın ötesinde hizmet verdiğiniz danışanınızın aldığı güvenlik önlemlerine dair bilgi aldınız mı? Varsa ihtiyaçlarını nasıl gidermeyi veya çözüm üretmeyi planlıyorsunuz?
- ☐ Telepsikoloji uygulaması başlangıcında danışanınızın kimliğini kontrol etmek için ek bir yöntem gerektiriyor musunuz? Bununla ilgili danışanınız ile önceden belirlediğiniz bir şifreleme yöntemi var mı?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarındaki verilerin bir sebeple silinmesi durumunda yedekleme önleminizi aldınız mı?

Uygulamalara Dair Yasal Düzenlemeler

- ☐ Uygulamaya başlamadan önce bulunduğunuz ülkede telepsikoloji uygulamalarıyla ilgili bir yasal düzenleme olup olmadığını kontrol ettiniz mi? Danışanınızın bulunduğu ülkede telepsikoloji uygulamalarıyla ilgili bir yasal düzenleme olup olmadığını kontrol ettiniz mi?
- ☐ Telepsikoloji uygulamalarında, gerektiğinde hukuki destek ve danışmanlık almak üzere nasıl bir prosedür izleyeceğinizi belirlediniz mi?

Ortam Koşulları ve Düzenlemeler

- ☐ Kameranın her iki tarafı da görsel ve işitsel gizliliğe uygun şekilde ayarlandı mı?
- ☐ Kamera açısı gövdenin üst kısmı ile yüzü net bir şekilde görececek biçimde sabitlendi mi? Yüzünüze çok fazla odaklanmadığından, açısının çok aşağıda ya da çok yukarıda olmadığından emin oldunuz mu?
- ☐ Eş zamanlı yapılan görüşmelerde her iki tarafın, eş zamanlı olmayan yöntemlerde ise kamera karşısında olan kişinin yüzü, mimikleri net bir şekilde anlaşılacak şekilde ortam aydınlatması sağlandı mı?
- ☐ Kamera arka planı sade ve dikkat dağıtıcı olabilecek nesnelerden arındırılmış mı?
- ☐ Uygulama esnasında uzun süreli teknolojik cihaz kullanımı ve belirli bir pozisyonda durmanın yaratabileceği yorgunluğu en aza indirebilecek düzenlemeler yapıldı mı?
- ☐ Uygulamanın yapıldığı her iki ortam dikkat dağıtıcı sesten (çocuklar, telefon ve faks sesi, dışarıdan gelen gürültüler, evcil hayvanın sesi vb.) arındırılmış mı?
- ☐ Kıyafetiniz, yüz yüze görüşmede olduğu gibi görüşme yapmaya uygun mu?
- ☐ Ses donanımlarının kalitesi, türü, mikrofونun duruşu sağlıklı ve kesintisiz iletişimi sürdürmek için uygun mu?
- ☐ Sizin ve danışanınızın internet bağlantısı, verdiğiniz hizmeti kesintisiz alabilmesini sağlamak için yeterli mi?

ÇEVİRİMİÇİ PSİKOLOJİK MÜDAHALE VE UYGULAMALAR İÇİN TELEPSİKOLOJİ KILAVUZU

Orçun Yorulmaz
Sıla Derin
Ezgi Göcek Yorulmaz
Gamze Gültekin
Samet Baş



TÜRK
PSİKOLOGLAR
DERNEĞİ



www.psikolog.org.tr
TürkPsikologlarDerneği
TPDBilgi

