

THERAPY 2.0



COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Guidelines

Smjernice za savjetnike, savjetovatelje
i psihoterapeute za primjenu online
intervencija

THERAPY 2.0

COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Smjernice za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute za primjenu online intervencija

Autori i autorice

Pantelis Balaouras, Björg Jóna Birgisdóttir, Marina Letica Crepulja, Artemisa Rocha Does, Wolfgang Eisenreich, Karin Drda-Kühn, Nives Hudej, Hans-Jürgen Köttner, Evelyn Schlenk, Anna Sigurðardóttir, Regina A Silva, Aleksandra Stevanovic

Slike

© autorska prava navedena uz slike

Copyright



Ovaj rad ustupljen je javnosti pod licencom Creative Commons Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0.

Možete slobodno:

- **dijeliti** — umnožavati, distribuirati i javnosti priopćavati djelo
- **prilagođavati** — remiksirati, preoblikovati i nadograđivati materijal pod sljedećim uvjetima:
- **Imenovanje** — Morate priznati i označiti autorstvo djela na način kako je specificirao autor ili davatelj licence (ali ne na način koji bi sugerirao da Vi ili Vaše korištenje njegova djela imate njegovu izravnu podršku).
- **Nekomercijalno** — Ovo djelo ne smijete koristiti u komercijalne svrhe.
- **Dijeli pod istim uvjetima** — Ako ovo djelo izmijenite, preoblikujete ili stvarate koristeći ga, prerađujete možete distribuirati samo pod licencom koja je ista ili slična ovoj.



Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobrenje sadržaja koji odražavaju isključivo stajališta autora i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom primjene informacija koje ova publikacija sadrži.

Broj projekta: 2016-1-DE02-KA202-003245

Savjetnicima, savjetovateljima, psihoterapeutima i svim drugim zainteresiranim čitateljima

Partneri u projektu **Therapy 2.0** razvili su smjernice koje objašnjavaju različite načine primjene tehnologije u savjetovanju i psihoterapiji. Smjernice su namijenjene svima koji žele učiti o primjeni *online* intervencija u savjetovanju i terapiji, a razvijane su za vrijeme spomenutog projekta, uglavnom tijekom 2017. i 2018. godine. U tom razdoblju provedena je analiza potreba, prikupljeni su primjeri dobre prakse u online intervencijama i stvorene su ove smjernice.

Smjernice su osmišljene poput priručnika i strukturirane su na sljedeći način. Nakon kratkog uvoda o tehnološki naprednoj svakodnevnoj komunikaciji takozvanih digitalnih urođenika te o njihovim proširenim komunikacijskim potrebama i zahtjevima u savjetovanju i psihoterapiji, bit ćete upoznati s trenutačno najvažnijim tehnološki potpomognutim scenarijima komunikacije s klijentima i pacijentima.

Primjena tehnološki posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji počiva na određenim pravnim temeljima. Nakon opisa legislativnog pristupa na razini Europske unije ukratko će se navesti i pravna situacija u zemljama partnerima projekta **Therapy 2.0**. Pored pravnog okvira, savjetnici, savjetovateli i psihoterapeuti trebali bi razmotriti i etička pitanja online intervencija, od kojih su neka opisana u ovom priručniku. Nakon svih ovih teoretskih razmatranja iz perspektive tehnologije, korisničkih potreba, pravne situacije i etike, ponuđena su i objašnjenja online interakcija. Najprije će se govoriti o gospodarskom kontekstu *online* intervencija, s fokusom na uvjetima i oblicima plaćanja te radnom vremenu. Nakon toga naglasak je stavljen na zahtjeve *online* intervencija za same savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute – najprije u kontekstu potrebnih tehnoloških znanja i vještina, a zatim i u kontekstu psiholoških obilježja računalno potpomognute komunikacije. Konačno, ovdje je i poglavlje koje govori o tome kako *online* komunikacija na mobilnim uređajima može olakšati rad s tražiteljima azila, izbjeglicama i maloljetnicima bez pratnje.

Ove smjernice mogu pružiti inicijalni, sveobuhvatni uvid u temu *online* intervencija, ali ne zamjenjuju temeljitu edukaciju i izobrazbu u ovom području.



Sadržaj

1.	Uvod	8
2.	Moderni komunikacijski alati i njihovo značenje za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute.	12
3.	Obilježja računalno-posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji	18
4.	Pravni aspekti	24
5.	Etički aspekti e-alata /e-savjetovanja s naglaskom na različitost od klasičnog okruženja	34
6.	Gospodarski i financijski aspekti	40
7.	Tehničke kompetencije online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta	46
8.	Psihološki aspekti i vještine u online intervencijama	52
9.	Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje	60
10.	Therapy 2.0 i uključeni partneri	62



1: Uvod

Autorica:

Karin Drda-Kühn (media k GmbH, Germany)

Integracija informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) u savjetovanje i psihoterapiju proces je koji još nije dovršen, osobito kad je riječ o online uslugama. Savjetovatelji i psihoterapeuti u mnogim europskim zemljama još uvijek se gotovo isključivo oslanjaju na tradicionalnu interakciju i razgovor s klijentima („kauč“).¹

Iako tradicionalni pristup „kauča“ još uvijek može dovesti do povoljnih rezultata s odraslima, osobito starijim osobama, javlja se sve veća opasnost da neće moći u potpunosti doprijeti do mlađih generacija, osobito adolescenata i mladih odraslih osoba, takozvanih digitalnih urođenika. Ove generacije imaju posve drukčije obrasce komunikacije, što razne komunikacijske alate Web 2.0 (Facebook, Twitter, WhatsApp, Skype itd.) pretvara u svakodnevni produžetak usmene komunikacije.²

Prema tome, svako savjetovanje i psihoterapija za mlađu populaciju koje želi biti uspješno trebalo bi s vremenom uključiti interakciju temeljenu na informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji.

Pristupi diljem Europe dosad su se znatno razlikovali: u pojedinim zemljama savjetovatelji i psihoterapeuti drže se podalje od online usluga i zbog raznih razloga dočekuju ih s otporom i sumnjom. U nekim pak europskim zemljama već se primjenjuju kao dragocjeni instrumenti za dopiranje do klijenata, a široko ih prihvaćaju i psihoterapeuti i klijenti (usp. 4. poglavlje).

Rezultati nedavnih istraživanja u projektu **Therapy 2.0**³ pokazali su da savjetnici, savjetovatelji, psihoterapeuti, nastavnici i drugi ljudi koji su aktivni u institucijama koje skrbe o izbjeglicama:

- žele uspostaviti bolju komunikaciju s kolegama koji već rade s online alatima,
- traže opsežnije informacije o zaštiti podataka, etici i specifičnim komunikacijskim obilježjima pojedinih instrumenata
- izražavaju interes za online pristup skupu iskušanih i potvrđenih instrumenata koji se nude na elektroničkim platformama i
- pokazuju snažan interes za stjecanje stručnih kvalifikacija

Prema našim istraživanjima, psihoterapija i savjetovanje u slučaju adolescenata odnosi se uglavnom na osam problemskih područja: obiteljski problemi, anksiozni poremećaji, depresija, manjak vještina za rješavanje sukoba, poteškoće u učenju, zloupotreba alkohola ili droge i bullying.

IKT u savjetovanju i psihoterapiji - trenutna situacija

Digitalni urođenici i njihovi stavovi o novim tehnologijama

Savjetovanje i psihoterapija u zemljama Europske unije

Potrebe u online usluzi

Problemska područja kod adolescenata – izazovi za savjetovatelje i psihoterapeute

Savjetovatelji i psihoterapeuti, a osobito oni koji rade u sektoru mentalnog zdravlja, djelomično su svjesni potencijalne koristi digitalnih intervencija. Međutim, na europskoj razini postoje velike razlike u količini znanja o preduvjetima i korištenju online usluga. Njihova potencijalna primjena i izvedivost u svakodnevnom radu zahtijeva pomno razmatranje. Prema rezultatima istraživanja u europskog projekta „e-COMPARED“, ovakva kombinirana liječenja ukazuju na potrebu postupnog integriranja tehnologije u kliničku praksu: „Potencijal kombiniranog pristupa, u smislu većeg prihvaćanja digitalnog liječenja i uštede troškova liječenja, potrebno je dalje istražiti“.

Prednosti online usluga za klijente su očite:

- online zakazivanje pregleda je brzo, jednostavno i fleksibilno
- uputnica možda neće biti potrebna
- savjetovanje i terapija odvija se na lokaciji koju bira klijent, što znači da se ne mora odlaziti na seanse uživo.
- klijenti/pacijenti koji ne mogu izlaziti iz kuće sada imaju lakši pristup terapiji
- online savjetovanje i terapija mogu uspješno nadopunjavati tradicionalne seanse uživo
- nema problema s mobilnošću, što je osobito važno za udaljena područja u kojima pristup transportu može predstavljati prepreku
- ovakav tip usluge prikladan je način da se provjeri odgovaraju li savjetovanje i terapija pacijentovim potrebama
- jamči se diskrecija – nema čekaonica
- e-savjetovanje ili terapija može biti prvi korak prema liječenju ljudi koji su manje opušteni u terapijama licem u lice, poput muškaraca i adolescenata

Ipak, online savjetovanje i psihoterapija nisu za svakoga. Možda neće odgovarati pacijentima/klijentima koji se ne snalaze u tehnologiji. Također, možda neće odgovarati pacijentima/klijentima koji su u ozbiljnoj krizi. Doduše, u slučajevima teže krize moglo bi biti korisno provesti prvi razgovor u obliku e-savjetovanja. Tako bi se mogla analizirati situacija i odlučiti o daljnjim koracima.

Projekt **Therapy 2.0** podiže svijest o potencijalima informacijske i komunikacijske tehnologije u savjetovanju i psihoterapiji. Rezultati projekta mogu se odmah primijeniti u savjetovateljskoj i psihoterapeutskoj praksi, a pritom se može spriječiti da manjak klasične vizualne i verbalne komunikacije u korištenju online medija ne utječe negativno na način na koji će klijent/pacijent primiti poruku.

Therapy 2.0 pruža praktičan vodič u različite načine na koje se tehnologija može primijeniti u savjetovanju i psihoterapiji. Daje primjere najboljih praksi, koje idu dalje od e-maila i chata, video-linkova i stand-alone softverskih paketa, a uključivat će mobilne aplikacije za pametne telefone. Pored toga, **Therapy 2.0** pokrivat će i osnovna etička, teoretska i praktična razmatranja u radu liječnika, a koja uključuju pitanja sigurnosti.

Zahvaljujući alatima Therapy 2.0 savjetovatelji i psihoterapeuti mogu doprijeti do posve novih ciljanih skupina, to jest, do mladih ili maloljetnih izbjeglica. Većina ovih osoba, a osobito mlade žene, doživjela je traumatska iskustva, a mnoge od njih pate od različitih stupnjeva posttraumatskog stresnog poremećaja. Njihov najvažniji komunikacijski alat su pametni telefoni. Uzevši u obzir da je njihovo poznavanje jezika zemlje domaćina često siromašno, konvencionalne metode „razgovora“ u savjetovanju iziskuju komplementaran pristup, a taj komplementarni pristup služi se medijem na koji su ovi mladi ljudi naviknuti.

Prednosti za savjetovatelje i psihoterapeute

Prednosti za klijente

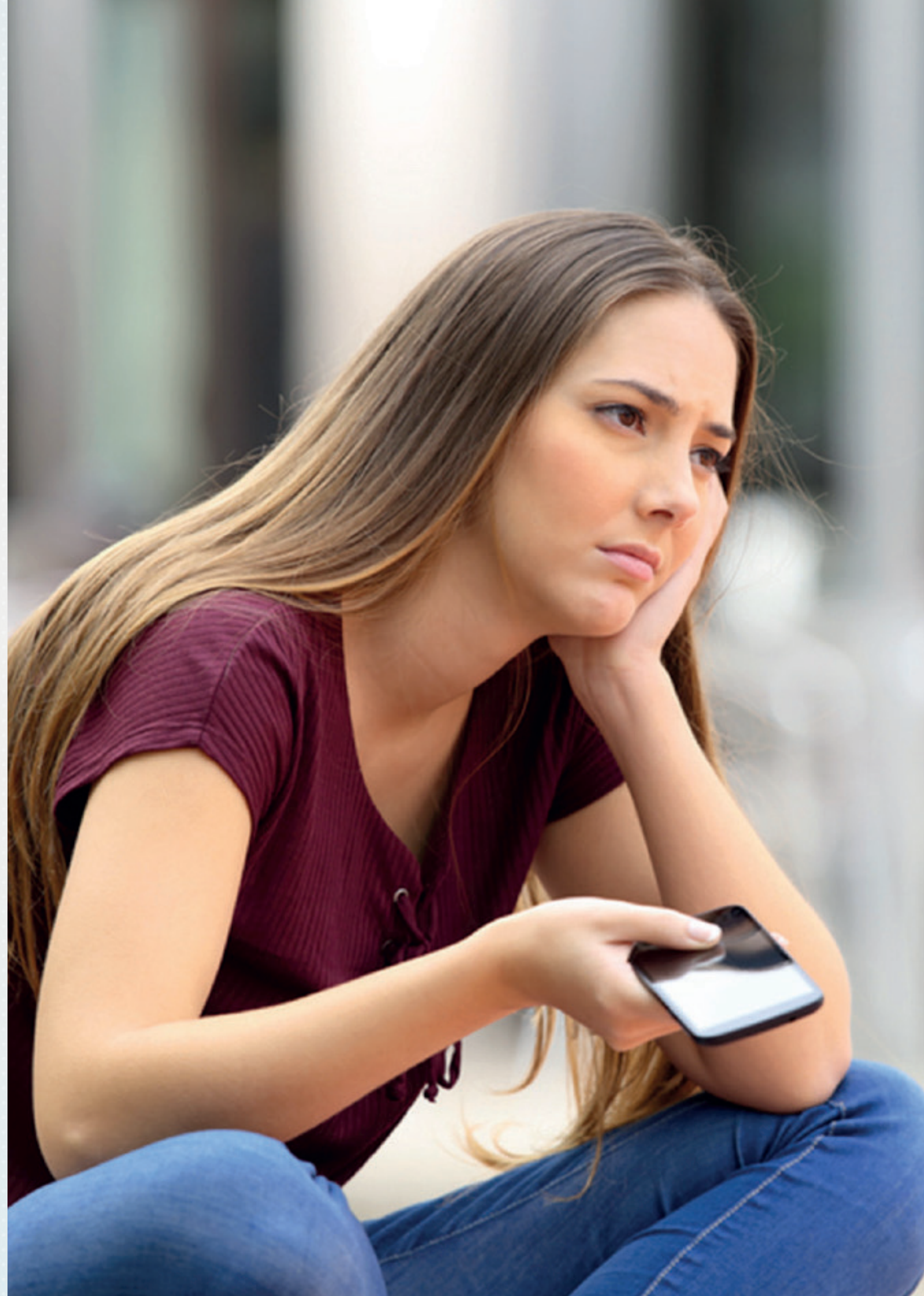
Nedostaci

Korisna primjena modernih komunikacijskih alata u savjetovanju i psihoterapiji

Izbjeglice: pristup svijetu putem mobilnih uređaja, navike u korištenju ovih uređaja

Literatura

- ¹ Topooco, Naira e.a.: "Internet Interventions- Attitudes towards digital treatment for depression: A European stakeholder survey", results of the e-COMPARED project, see <https://www.e-compared.eu/>, Linköping 2016
 - ² Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: JIM-Studie 2016 (Jugend, Information, (Multi-Media))
 - ³ Istraživanje na europskoj razini, s temom „relevantnosti online alata u savjetovateljskoj i psihoterapeutskoj interakciji s digitalnim urođenicima“ [Relevance of online tools in counselling and therapeutic interaction with digital natives], koje je provelo osam europskih institucija s 252 sudionika u projektu **Therapy 2.0**, usp. <https://www.ecounselling4youth.eu/needs/>
 - ⁴ <https://www.e-compared.eu/>
 - ⁵ "Forschung für die Integration von Flüchtlingen", Deutsches Ärzteblatt 12, 2016
- Polityka Insight: "Transforming eHealth into a political and economic advantage", 2017



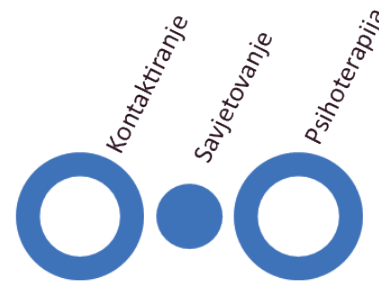
2: Moderni komunikacijski alati i njihovo značenje za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute

Autor: Pantelis Balaouras (GUnet, Grčka)

Uvod

E-savjetovanje ili online savjetovanje smatra se, u kontekstu projekta **Therapy 2.0**, proširenjem tradicionalne interakcije između savjetovatelja i psihoterapeuta i njihovih klijenata, a cilj je uspješnije doprijeti do „digitalnih urođenika“, osobito mlađe generacije.

Ovo je opis **komunikacije između klijenta i savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta**, koja se odvija u nekoliko faza. Svaka faza oslanja se na određene alate.



1. Faza traženja

Potencijalni klijenti traže odgovore na svoje probleme/simptome i/ili traže savjetnika/savjetovatelja/psihoterapeuta koji će ponuditi liječenje. Danas se ova faza traženja može provoditi i putem interneta, stoga se savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti služe **internetskim stranicama kao osnovnim alatom** za dopiranje do klijenata. Na svojim internetskim stranicama opisuju usluge koje pružaju, lokaciju, jezike kojima govore, daju svoje kontakt informacije te informacije o dostupnosti i rasporedu, upotrebi tehnologije za komunikaciju, troškovima terapije, načinima plaćanja (plaćanje internetom obično je uključeno), kao i druge korisne informacije. Pružatelji usluga također se služe i blogovima za objavljivanje informativnih tekstova o temama iz svog područja znanja.

Alati:
internetska stranica, blogovi

2. Faza kontaktiranja

Potencijalni klijent komunicira sa savjetnikom (savjetovateljem/psihoterapeutom) kako bi objasnio svoj problem i/ili dogovorio sastanak.

Alati: telefon, e-mail, online obrasci, online kalendar, društveni mediji, mobilne glasovne aplikacije

Uvod: e-savjetovanje, online savjetovanje, online psihoterapija, digitalni urođenici.

Komunikacija s klijentom

3. Faza savjetovanja/psihoterapije

The client “meets” the advisor/counsellor/therapist and the counselling/therapeutic intervention is taking place by exploiting technology enhanced communication.

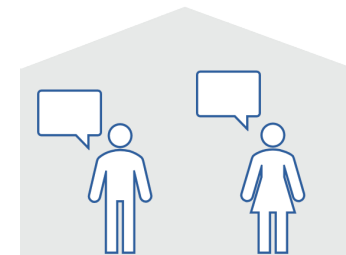
Alati:
telefon, video-konferencijski alati, mobilne glasovne/video aplikacije, chat

Internet je već ostavio učinak na **komunikaciju između savjetnika/savjetovatelja/psihoterapeuta**. Njihova komunikacija povećana je korištenjem moderiranih elektroničkih foruma – internetski alat prethodne generacije (Web 1.0) – čiji je cilj razmjena mišljenja i iskustava te sklapanje suradnji. Forumi koje moderira i pruža kakva službena organizacija trebaju imati prednost kod savjetnika, savjetovatelja i psihoterapeuta. Alati i mobilne aplikacije Web 2.0 mogu dodatno unaprijediti izravnu komunikaciju među kolegama.

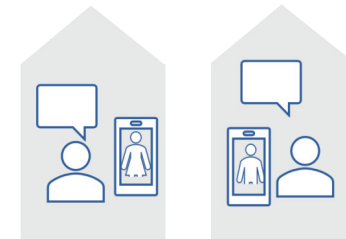
Tehnološki unaprijeđena komunikacija s klijentima

Tehnološki unaprijeđena komunikacija s klijentima dijeli se u dvije kategorije: tradicionalna komunikacija u **fizičkom svijetu** i komunikacija u **svjetovima virtualne stvarnosti**.

Tradicionalna interakcija temelji se na **usmenoj komunikaciji u susretu licem u lice**, što znači da se obje strane (savjetnik /savjetovatelj /psihoterapeut i klijent) nalaze na istom mjestu, u isto vrijeme, te da se između njih odvija vizualna i verbalna komunikacija



Nova informacijska i komunikacijska tehnologija temeljena uglavnom na internetu (Web 2.0) i mobilne tehnologije promijenile su način komunikacije pa sada više nije potrebno da savjetnik, savjetovatelj ili psihoterapeut i njegov klijent budu na istome mjestu. Naime, omogućena je **komunikacija na daljinu**, i to na vizualno privlačniji način. Ovo znači da je klijent sada više angažiran, u usporedbi s tradicionalnim telefoniranjem jer pametni telefoni imaju funkcije koje omogućuju veću pokretljivost, internetski pristup, pozive i pisanje poruka (u slučaju da osoba nije dostupna), razmjenu slika itd.



Komunikacija na daljinu može se vršiti ili u isto vrijeme (**sinkrona komunikacija**) ili s vremenskom odgodom (**asinkrona komunikacija**). Asinkrona komunikacija odvija se u dva oblika: primatelj pohranjuje poruku (u obliku teksta, zvukovnog zapisa ili videa) te joj pristupa naknadno. „Sinkrono“ je složenica koja dolazi iz grčke riječi „syn“, što znači „zajedno“ te riječi „chronos“ koja znači „vrijeme“. Dakle, „sinkrono“ znači da se nešto odvija u isto vrijeme, dok „asinkrono“ ima suprotno značenje – drugim riječima, ne odvija se u isto vrijeme.

Sinkrona komunikacija uključuje **razgovore u stvarnom vremenu** (unutar strogih vremenskih okvira). Odvija se razmjenom medijskog sadržaja, u obliku tekstualne poruke, audio zapisa (glasa), video zapisa (vizualne poruke), slika te drugih vrsta datoteka, ili pak raznim kombinacijama navedenog. Razmjena SMS poruka, glasovni i video poziv i telekonferencija primjeri su sinkrone komunikacije (komunikacije u stvarnom vremenu).

Komunikacija među savjetnicima/savjetovateljima/psihoterapeutima, internetski forumi

Tehnološki unaprijeđena komunikacija s klijentima

Komunikacija u fizičkom svijetu

Tradicionalna interakcija u susretima licem u lice

Komunikacija u fizičkom svijetu

Komunikacija na daljinu: sinkrona i asinkrona

Komunikacija u fizičkom svijetu

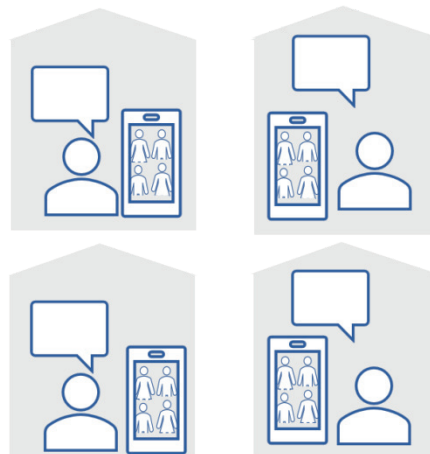
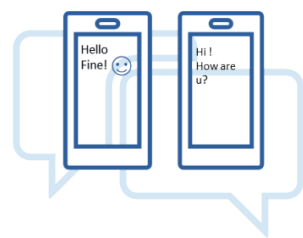
Sinkrona komunikacija

Asinkrona komunikacija uključuje **razgovore s fleksibilnim vremenskim okvirom**. Odvija se razmjenom medijskog sadržaja (tekstualne poruke, audio ili video zapisa, itd.) bez potrebe za trenutnim odgovorom. Tipični primjeri ove komunikacije su e-mailovi, online forumi, SMS poruke te pretraživanje internet-skih stranica i video zapisa na zahtjev. Korisnici asinkrone komunikacije mogu pratiti vlastiti ritam te pristupiti medijskom sadržaju u trenutku kad im to najviše odgovara.

Mobilne aplikacije za razgovor i dopisivanje aplikacije su koje mlađe generacije najčešće koriste u svojoj komunikaciji. Mobilne aplikacije za dopisivanje vrlo su popularne i neprestano se pokušavaju međusobno nadmašiti uvođenjem novih funkcija za komuniciranje u društvenim mrežama, povećavanjem sigurnosti te pružanjem besplatnih usluga telefoniranja i razmjene poruka. Korisnici se služe mobilnim aplikacijama kako bi vodili sinkronu komunikaciju, u stvarnom vremenu, a to čine razmjenom tekstualnih poruka (tekstualno dopisivanje) te razmjenom glasovnih i video poruka (video razgovor). Također, mobilne aplikacije služe korisnicima i u asinkronoj komunikaciji, kad sugovornik nije online ili kad nije dostupan. U tom slučaju korisnik sugovorniku ostavlja tekstualne ili glasovne poruke, video zapis ili fotografije.

Poznate **mobilne aplikacije**, kao što su Facebook Messenger, Apple Messages i internetska usluga Skype, još uvijek dominiraju, ali na tržištu mobilnih aplikacija ima obećavajućih konkurenata, poput aplikacija WhatsApp, Viber, Google Hangouts, SnapChat i mnogih drugih. Većina ovih aplikacija može se instalirati i na stolna računala.

Video pozivi (chat) također su postali popularni. Štoviše, danas postoje brojne aplikacije za razmjenu poruka koje nude mogućnost razgovora putem videa, i to bez ikakvih troškova za mobilne ili WIFI mreže. Za ovu razmjenu glasovnih i video poruka koriste se ugrađene kamere i mikrofoni na mobilnim uređajima ili prijenosnim računalima, ili pak eksterne kamere i mikrofoni koji se priključe na stolna računala. Tablica 1 (vidi završetak modula) prikazuje glavne značajke najpopularnijih mobilnih aplikacija. Većina aplikacija (osim Snapchata) proširuje tradicionalnu komunikaciju „jedan na jedan“ na komunikaciju „više na više“ tako što omogućuje grupni **video poziv**. Takav poziv uključuje više od dvije osobe (do pet ili šest) koje mogu međusobno razgovarati kao grupa. Za veće skupine sudionika u jednom video pozivu mogu se upotrijebiti softveri kao što su ooVoo, Skype Business ili komercijalni videokonferencijski sustavi.



Komunikacija u fizičkom svijetu
Asinkrona komunikacija

Komunikacija u fizičkom svijetu
Razgovor i dopisivanje putem mobilnih aplikacija

Komunikacija u fizičkom svijetu
Poznate mobilne aplikacije

Komunikacija u fizičkom svijetu
Video pozivi
Komunikacija jedan na jedan
Komunikacija više na više

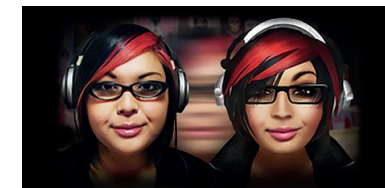
Savjet: Poštivanje standarda privatnosti (GDPR, HIPAA) vrlo je važno kad se u komunikaciji s klijentima koriste platforme trećih strana. Više informacija pronaćete u 7. Poglavlju.

Želite li saznati više, potražite na internetu sljedeće pojmove: „*mobilne aplikacije za dopisivanje*“, „*video chat*“, „*voice chat*“, „*videokonferencijski sustavi*“.

Svjetovi i okruženja virtualne stvarnosti

Second Life je virtualni online svijet, sličan računalnim igrama uloga u kojima sudjeluje velik broj igrača. Korisnici svijeta Second Life, koji se nazivaju **stanovnicima**, stvaraju virtualne reprezentacije samih sebe, to jest **avatare**, a mogu biti u interakciji s raznim mjestima, objektima i drugim avatarima. Mogu istraživati svijet, upoznavati druge stanovnike, družiti se, sudjelovati u individualnim i grupnim aktivnostima, graditi, stvarati, kupovati, trgovati virtualnom imovinom i uslugama itd.

Avatari mogu imati bilo kakav oblik koji korisnik odabere (ljudski ili životinjski, biljni ili mineralni, ili pak kombinacija svega navedenog). Stanovnici mogu također odabrati da nalikuju samima sebi kakvi jesu u stvarnom životu. Avatari se mogu kretati hodom, trčanjem, prijevoznim sredstvima, a mogu i letjeti i teleportirati se.



Second Life obuhvaća i sinkrone i asinkrone oblike komunikacije. Avatari mogu komunicirati putem lokalnog chata, grupnog chata, globalnog instant messaginga (poznatog pod kraticom IM), te razmjenom glasovnih poruka (javnih, privatnih ili grupnih). Chat se koristi za lokalizirane javne razgovore između dvaju ili više avatara i vidljiv je bilo kojem avataru unutar određene udaljenosti. IM se koristi za privatne razgovore koji se odvijaju ili između dvaju avatara, ili među članovima grupe, ili čak između stvari i avatara. Za razliku od chata, u komunikaciji IM-om sudionici se ne moraju nalaziti na određenoj udaljenosti. Kreiranje računa na Second Lifeu te korištenje tog virtualnog svijeta potpuno je besplatno.

Izvor: Wikipedia

Za audio i video komunikaciju potrebno je preuzeti prikladan softver i instalirati ga na računalo ili mobilni uređaj. Mobilni uređaji poput tableta, pametnih telefona i prijenosnih računala već su opremljeni video kamerom, mikrofonom i zvučnikom. Međutim, u slučaju upotrebe stolnih računala potrebno je imati web kameru i slušalice s mikrofonom (nemojte upotrebljavati obične zvučnike i druge vrste mikrofona, da ne bi došlo do problema s jekom ili mikrofoniom).

Što je enkripcija podataka i zbog čega je ona važna

Korisnici interneta izloženi su raznim prijetnjama vezanim za **online sigurnost**. Kad korisnici šalju podatke putem interneta (video ili glasovni poziv, chat, e-mail, broj kreditne kartice, web sadržaje), zapravo nemaju kontrolu nad time tko može pristupiti tim podacima. Naime, podaci prolaze kroz brojne servere, rutere i uređaje, a ondje ih se može dočepati kakav haker, pružatelj usluga ili državni agent. Stoga je iznimno važno da savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti tijekom online komuni-

Savjet

Saznajte više

Komunikacija u svjetovima virtualne stvarnosti

Primjer: Second Life

Softver i hardver potreban za komunikaciju

Što je enkripcija podataka

kacije s klijentima poduzmu mjere zaštite vlastitih osjetljivih podataka te da se služe onim online alatima i uslugama koji osiguravaju privatnost i zaštitu klijentovih podataka.

Potpuna enkripcija („end to end“ enkripcija, e2ee) služi tome da spriječi svakoga, osim osoba uključenih u komunikaciju, da pristupi prenesenim podacima. Na taj način podaci se štite i omogućuje se online sigurnost. Podaci se šifriraju, to jest, pretvaraju u tajni kod pomoću ključa koji se zove „javni ključ“, a daje ga primatelj podataka. Javni ključ šalje se pošiljatelju. Samo primatelj može dešifrirati i pročitati podatke, i to primjenom drugog ključa koji se zove „privatni ključ“. Privatni ključ ne smije se dijeliti ni s kim.



Secure Socket Layer (SSL) and Transport Layer Security (TLS) tehnički su standardi za enkripciju. Web stranice koje započinju s https:// umjesto http:// – ovaj dodatni „s“ stoji za „sigurno“ – smatraju se stranicama kojima se može vjerovati. Brojne aplikacije i usluge nude zaštitu potpunom enkripcijom podataka. Video i glasovni pozivi također se mogu štititi potpunom enkripcijom, a omogućuju je brojne aplikacije. Korisnici mogu osigurati svoju privatnost korištenjem samo takvih aplikacija u svojoj komunikaciji. Dakle, svaki korisnik trebao bi birati aplikacije i usluge koje uključuju potpunu enkripciju podataka (e2ee). Da bi pronašli aplikacije koje nude potpunu enkripciju, korisnici bi trebali pažljivo pročitati o sigurnosnim značajkama pojedinih aplikacija na pripadajućim internetskim stranicama. To se treba činiti redovito jer aplikacije i usluge katkad mijenjaju svoja pravila i opcije vezane za sigurnost i privatnost.

Zaključak: Kad je riječ o online sigurnosti, savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti trebaju biti vrlo pažljivi u korištenju alata poput Facebooka, What'sAppa itd. Naime, ovi mediji mogu dobro poslužiti u informiranju o uslugama, ali nisu nimalo prikladni za raspravu o privatnim i intimnim temama.

Čak i ako „digitalni urođenici“ nepromišljeno koriste nesigurna softverska rješenja i aplikacije kada traže pomoć, savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti dužni su ih uputiti u sigurno komunikacijsko okruženje – čak i kada se klijenti žele služiti nesigurnim oblicima komunikacije.

Postoje tehnička rješenja za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute koji uključuju sve oblike komunikacije, a ujedno su i sigurni. Pojedine organizacije često kreiraju vlastite sustave (koji su skupi), no postoje sigurna rješenja i za komercijalne softvere/platforme.

Za više informacija, potražite na internetu sljedeće pojmove: „potpuna enkripcija podataka“ uz pojmove poput „aplikacije za slanje poruka“, „video chat“, „glasovni chat“, te upišite u tražilicu imena aplikacija ili usluga koje planirati upotrebljavati, na primjer, „Skype, enkripcija podataka“.

Potpuna enkripcija podataka

Zaključak: pažljivost u korištenju medija

Pronađite više informacija

						
Aplikacije	Facebook Messenger	Google Hangouts	Whatsapp	Viber	Skype	Snapchat
Podrška	i	i	i	i	i	i
Sinkrona komunikacija						
Razmjena tekstualnih poruka chatting, glasovni i video pozivi (razgovor)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maksimalan broj ljudi u grupnom video pozivu	6	10	Ne zna se točno	5	10	2
Asinkrona komunikacija						
Razmjena tekstualnih, glasovnih, video i foto poruka	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Stolna računala						
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mobilni uređaji						
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows	✓		✓	✓	✓	

Tablica 1. Pregled značajki popularnih mobilnih aplikacija

Pictures by Pantelis Balaouras, 2017, based on icons available by the Microsoft PowerPoint Office 365

3: Obilježja računalno-posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji

Autorica: Evelyn Schlenk (Institut za inovacije u učenju, FAU, Germany)

U tradicionalnom smislu, komunikacija u psihološkom savjetovanju i/ili terapiji odvija se u licem u lice: osoba koja traži savjet ili pomoć odlazi u psihološku praksu ili savjetovalište u točno dogovoreno vrijeme te razgovara o svojim problemima sa savjetovateljem ili psihoterapeutom.

Ovaj oblik komunikacije traži da se klijent prilagodi zadanim vremenskim ili prostornim uvjetima koje odredi savjetovatelj ili psihoterapeut. Ako klijent nema potrebne resurse u smislu pokretljivosti i/ili vremena, tada nema ni pristup stručnom savjetovanju i terapiji.

Korištenjem modernih informacijskih i komunikacijskih tehnologija u kontekstu savjetovanja i psihoterapije, tradicionalna ograničenja u smislu vremena i prostora mogu se vrlo lako prevladati. S računalima ili mobilnim uređajima povezanim s internetom, klijenti mogu postavljati pitanja i dobivati odgovore praktički sa svake lokacije, čak izvan radnog vremena savjetovateljske/psihoterapeutske prakse.

Praksa koja je trajno dostupna na internetu te dostupna dvadeset četiri sata dnevno odmah uklanja prve eksterne prepreke u pristupu uslugama. Novi korisnici ovakvih usluga su:

- Osobe čija profesija ograničava njihovu fleksibilnost u pogledu vremena,
- Osobe koje žive u slabo naseljenim područjima u kojima su takve prakse i savjetovališta rijetki,
- Osobe čija je pokretljivost ograničena zbog tjelesnog hendikepa
- Osobe koje se nalaze u stranoj zemlji, ali žele dobiti savjetovanje ili psihoterapiju na svom materinskom jeziku.

Takvi klijenti obično dožive online savjetovanje i/ili psihoterapiju kao veliko olakšanje i ocjenjuju ga kao prednost.

Pored ovoga, „internetska generacija“ naviknuta je na svakodnevno konzultiranje s internetom kao dragocjenim izvorom informacija svih vrsta. Uz samo nekoliko upita i klikova mišem, osoba može pronaći željene informacije na internetu ili može stupiti u kontakt s ljudima sličnih interesa u relevantnim zajednicama. Objašnjenja na internetu ili mišljenja koja ljudi međusobno podijele služe za informiranje, orijentaciju i donošenje odluka.

Očito je da digitalni urođenici koriste ove mogućnosti ne samo kad je riječ o općim temama poput glazbe, recepata, projekata „sam svoj majstor“ ili planova za putovanja, nego i u slučajevima emocional-

U savjetovanju i psihoterapiji licem u lice klijent se mora prilagođavati zadanim vremenskim i prostornim uvjetima.

Prevladavanje ograničenja po pitanju vremena i prostora zahvaljujući modernim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama

Razvoj novih ciljnih skupina

Digitalni urođenici također se služe internetom za psihološka/psihoterapijska pitanja

nih, obiteljskih, školskih i profesionalnih problema i briga. Oni pretražuju internet („guglaju“) kako bi pronašli informacije i savjet.

Premda je spremnost na korištenje lako dostupne online psihološke i psihoterapeutske usluge visoka među ljudima koji traže pomoć, savjetovatelji i psihoterapeuti još uvijek su prilično skeptični u pogledu širenja svoje prakse na računalno potpomognute oblike komunikacije.

Savjetovatelji i psihoterapeuti drže do neposrednosti i bogatstva informacija koje dobivaju od klijenta licem u lice, putem raznih senzornih kanala. Drugim riječima, oni prikupljaju dojmove koji ide dalje od sadržaja koji izgovara klijent, i to na temelju zapažanja klijentovog tona, izraza lica, pokreta, disanja, držanja, odijevanja, nakita, a po mogućnosti i mirisa. Dosljednosti i nedosljednosti u onome što je rečeno, neverbalni jezik i pojava mogu se, dakle, izravno zabilježiti. Nadalje, izravnim promatranjem klijentovog stanja tijekom razgovora, savjetovatelj ili psihoterapeut može spremno i prikladno reagirati na kakvu akutnu krizu. Prednost razgovora licem u lice je izravan i multimodalan pristup klijentu.

Međutim, čini se da ovakvo okruženje ne odgovara svim klijentima jednako: mnoge potencijalne klijente plaši činjenica da će biti izravno izloženi stručnom oku savjetovatelja ili psihoterapeuta. Ovo može biti jedan od glavnih razloga zbog kojih pojedinci ne traže pomoć.

U ovakvim slučajevima računalno posredovana komunikacija može pomoći u tome da se napravi distanca između klijenta i savjetovatelja/psihoterapeuta, a time se povećava dubina i intenzitet savjetovanja/psihoterapije.

Ovisno o odabranom komunikacijskom mediju, klijenti mogu imati različite stupnjeve slobode. Zbog većeg potencijala da doprinesu kontaktu u procesu savjetovanja/psihoterapije, klijenti su često opušteniji.

Jedna od najvećih prednosti računalno posredovane komunikacije je to što klijenti mogu sami odrediti stupanj anonimnosti u online kontaktu. Ovisno o ponudi u savjetovanju i psihoterapiji, moguće je ili ostati potpuno anonimni ili uzeti kakav pseudonim (nadimak).

Uz to, u online komunikaciji klijenti osjećaju veću autonomiju u pogledu kontroliranja procesa savjetovanja, u usporedbi sa savjetovanjem koje se odvija licem u lice. Ovo je još izraženije u asinkronim konzultacijama (e-mail ili forumi), gdje klijenti imaju veći stupanj slobode u biranju prikladnog trenutka za kontakt. Sami određuju vrijeme koje će provesti u formuliranju svog pitanja, sami određuju vrijeme kad će ga poslati i kad će pročitati odgovor. Također, mogu iznova preoblikovati ono što napišu, mogu regulirati intervale savjetovanja brzinom pisanja vlastitog odgovora, i općenito mogu biti mnogo manje inhibirani nego u savjetovanju licem u lice.

Nadalje, svođenje komunikacije na odabrane komunikacijske kanale čini klijenta opuštenijim. Na primjer, kad je riječ o temama koje kod klijenta izazivaju osjećaj srama ili straha, mnogo je lakše odabrati tekstualni oblik komunikacije (e-mailovi ili chat). Na taj način u prednjem planu je problem koji se opisuje, a ne klijentova osoba i pojava.

Zbog ovog povećanja klijentove slobode, anonimnosti i kontrole nad vremenom i učestalošću kontakta te zbog svođenja komunikacije na određene kanale, savjetovatelji i psihoterapeuti možda će se zapitati u kojoj se mjeri blisko, iskreno i obvezujuće savjetovanje i psihoterapija uopće može razviti unutar ovako „labavih“ uvjeta.

Savjetovanje i psihoterapija licem u lice bogata je verbalnim i neverbalnim informacijama o klijentu

Inhibiranost klijenta u ostvarivanju neposrednog kontakta sa savjetovateljem ili psihoterapeutom

Distanca koju omogućuje računalno posredovana komunikacija vodi do smanjenja tjeskobe

Anonimnost / pseudonimnost

Vrijeme kontakta

Svođenje komunikacije na odabrane kanale

Koliko je računalno posredovana komunikacija između klijenta i savjetovatelja / psihoterapeuta uopće bliska, iskrena, koherentna i obvezujuća

Međutim, u računalno posredovanoj komunikaciji dolazi do sljedećeg paradoksalnog fenomena: povećana prostorna distanca te fleksibilno vrijeme kontakta između klijenta i savjetovatelja/psihoterapeuta bude različito (kao što je slučaj u asinkronim konzultacijama koje se odvijaju putem e-maila ili na forumima) ne narušava osjećaj međusobne bliskosti. Döring (2003, str. 367) objašnjava kako računalno posredovana komunikacija stvara „dijalektiku fizičkog odsustva i senzornog prisustva, fizičke distance i psihološke bliskosti“. Drugim riječima, računalno posredovana komunikacija ne uključuje onu bliskost kontakta licem u lice, ali zato olakšava klijentu da otvori svoj unutarnji svijet fizički odsutnom i često nepoznatom savjetovatelju/ psihoterapeutu.

Iskustva iz prakse pokazala su da online kontakti mogu biti vrlo emocionalno intenzivni, iako su inicijalna očekivanja savjetovatelja/psihoterapeuta često bila suprotna. Klijenti kažu da im je tako lakše objasniti svoje probleme – osobito u asinkronim konzultacijama koje se temelje na dopisivanju – o kojima ne bi mogli razgovarati ni telefonom, a kamoli licem u lice.

Ovakve rezultate potvrdila je i studija Jeffreya Hancocka (2004), koji je istraživao povezanost između komunikacijskog medija i iskrenosti. Njegovi rezultati pokazali su da je najmanje neistina izrečeno u komunikaciji putem e-maila (oko 14%), za razliku od komunikacije licem u lice (27% neistina) i komunikacije putem telefona (oko 37% neistina).

Upravo u savjetovanju / psihoterapiji koja se odvija dopisivanjem, ovaj spoj anonimnosti, distance, kontrole nad učestalošću kontakta, smanjenih komunikacijskih kanala i visokog stupnja kontrole nad razinom otvorenosti, klijentima daje osjećaj sigurnosti koji im omogućuje da relativno rano verbaliziraju svoje probleme i brige koje im izazivaju osjećaj tjeskobe ili srama.

Savjetovanje i psihoterapija temeljena na razmjeni tekstualnih poruka sadrži još neke prednosti. Naime, opisivanje vlastitog unutarnjeg svijeta i iskustava zahtijeva koncentraciju, intenzivno razmišljanje i samopromatranje. Prema tome, klijent ne samo da piše, nego i ponavljano promišlja ono što piše. Mora pronalaziti riječi, koncepte i rečenice kojima će objasniti svoju situaciju, dok istodobno razmišlja o konkretnim informacijama koje savjetovatelj /psihoterapeut treba kako bi razumio klijentovo stanje. Klijenti često moraju preraditi svoj tekst dok ga pišu, pronalaziti prikladnije riječi, brisati rečenice, jasnije naglasiti pojedine aspekte ili iznova napisati pojedine odlomke.

Konzistentnost teksta i njegova povezanost s osjećajima i razmišljanjima važna je za klijenta. Naime, kad se jednom pošalje savjetovatelju ili psihoterapeutu, klijentov tekst, kao pisana riječ, ne može se više povući. Tekst ostaje, može se pročitati više puta, i zbog toga je obvezujući karakter teksta jači i trajniji nego karakter izgovorene riječi.

Pisanje o problemu ima još jedan pozitivan učinak: dok detaljno opisuje svoje brige, klijent dolazi do novih, naprednijih ideja i uvida. Rezultat ovog jasnijeg viđenja situacije često vodi do prvog emocionalnog olakšanja, čak i prije nego što se ostvari prvi kontakt sa savjetovateljem / psihoterapeutom.

Budući da se online savjetovanje i psihoterapija pretežno odvija u pisanoj formi, npr. u formi e-maila, chata ili savjeta na forumima, cijeli proces savjetovanja i/ ili psihoterapije može ostati dokumentiran. Ne samo da savjetovatelj / psihoterapeut ima mogućnost pročitati klijentov tekst više puta, nego i klijenti mogu ponavljano čitati pisane odgovore koje im pošalje savjetovatelj / psihoterapeut.

Paradoks distance i bliskosti

Distanca u računalno posredovanoj komunikaciji omogućuje veću psihološku bliskost

Iskrenost ovisi o komunikacijskom mediju

Otvorenost, osobito u savjetovanju/psihoterapiji temeljenoj na razmjeni tekstualnih poruka

Samopromatranje u pisanju

Klijentovi problemi izraženi u pisanoj formi imaju trajniji karakter nego onda kad su izraženi u izgovorenom obliku.

Jasnoća i olakšanje u procesu opisivanja problema

Trajna dokumentacija cijelog procesa savjetovanja

Kad se isti tekst čita iznova, često u prvi plan iziđu neki novi aspekti, u usporedbi s prethodnim čitanjem. Ponovno čitanje pomaže osobi da počne postupno razumijevati kompleksne odgovore. Prema tome, ovo još danima, pa čak i tjednima, može biti bogat izvor inspiracije.

Isto tako, pogled unatrag, na cijeli proces savjetovanja, može dovesti do važnih spoznaja o primijenjenim koracima.

Premda je u prethodnim objašnjenjima poseban naglasak bio stavljen na pozitivne učinke online komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji, nijedan pristup nije isključiv i nijedan se ne bi smio predstavljati kao bolji od ovog drugog. Naprotiv, cilj prethodnog teksta bio je podignuti razinu svijesti o tome da online oblici komunikacije, na koje se još uvijek gleda sa skepticizmom, također mogu biti učinkoviti i mogu pomoći klijentu u procesu zacjeljivanja. Idealno je kad savjetovatelj / psihoterapeut može ponuditi više različitih pristupnih putova savjetovanju i psihoterapiji, te da, uzimajući u obzir posebnosti svakog komunikacijskog formata, radi u suradnji s klijentom i omogućuje mu da razvije metode pomoću kojih će napredovati.

Razvoj nove spoznajne razine

Kombinacija pristupa u savjetovanju i psihoterapiji

Literatura

- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Hogrefe: Göttingen
- Döring, N. (2013): Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In Kuhlen, R., Semar, W. & Strauch, D. (Eds.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 6. Ausgabe. Walter de Gruyter: Berlin
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Engelhardt, E.M. & Storch, S. D. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Published in: e-beratungsjournal.net, 9. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5, Oktober 2013
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016): Blended Counselling – Beratungsform der Zukunft? Published in: E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. Ausgabe 02/2016
- Hancock, J. (2004): Deception and Design: The impact of communication technology on lying behavior. Conference Paper. Conference: Proceedings of the 2004 Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2004, Vienna, Austria, April 24 - 29, 2004. https://www.researchgate.net/publication/221515900_Deception_and_design_The_impact_of_communication_technology_on_lying_behavior [30.05.2017]
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Eds.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Published in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Thiery, H. (2014): Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. Published in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, Oktober 2014
- Wenzel, J. (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung von Medien. Published in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015

4: Pravni aspekti

Autori: Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner
(media k GmbH)

Informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) primijenjene u sustavima zdravstvene skrbi mogu povećati učinkovitost zdravstva, poboljšati kvalitetu života i pokrenuti inovacije na tržištu zdravstvenih usluga. Prema definiciji Europske komisije, e-zdravstvo je „primjena informacijske i komunikacijske tehnologije u zdravstvenim proizvodima, uslugama i procesima, u kombinaciji s promjenama u organizaciji zdravstvenih sustava i usvajanju novih vještina, s ciljem poboljšanja zdravlja građana, povećanja učinkovitosti i produktivnosti u isporuci zdravstvenih usluga te unapređenja društvene vrijednosti zdravlja. E-zdravstvo uključuje interakciju između pacijenata i pružatelja zdravstvene skrbi, prijenos podataka od institucije do institucije te ravnopravnu komunikaciju između pacijenata i/ili zdravstvenih radnika”¹

Cilj europskog Akcijskog plana za e-zdravstvo do 2020. je otkriti i ukloniti prepreke, kako bi se oslobodio sav potencijal i korist od potpuno zrelog, interoperabilnog sustava zdravstva u Europi. Ovaj plan pojašnjava domenu djelovanja i iznosi viziju e-zdravstva u Europi, u skladu s ciljevima Strategije Europa 2020. te Digitalnog plana za Europu. Predstavlja i konsolidira aktivnosti u smjeru realizacije mogućnosti koje e-zdravstvo može ponuditi, opisuje ulogu Europske unije te potiče zemlje članice i dionike da rade zajedno.²

Europski akcijski plan za e-zdravstvo 2020.

Akcijski plan jasno definira prepreke koje koče snažniji uzlet e-zdravstva:

- Manjak osviještenosti i povjerenja pacijenata, građana i zdravstvenih djelatnika u rješenja e-zdravstva;
- Manjak interoperabilnosti među rješenjima e-zdravstva;
- Manjak opsežnih dokaza o isplativosti alata i usluga e-zdravstva;
- Manjak pravne jasnoće vezane za mobilne aplikacije u zdravstvu te nedostatak transparentnosti vezanih za korištenje podataka koje te aplikacije prikupljaju;
- Neadekvatan i necjelovit pravni okvir, uključujući i nedostatak shema isplaćivanja naklada za usluge e-zdravstva;
- Visoki troškovi u postavljanju i pokretanju sustava e-zdravstva;
- Regionalne razlike u pristupu uslugama informacijske i komunikacijske tehnologije, ograničen pristup u siromašnijim područjima.

Stanje u Europi

Akcijski plan za e-zdravstvo do 2020.

Prepreke u implementaciji e-zdravstva

Rješavanje pravnih prepreka spada među glavne ciljeve Akcijskog plana za e-zdravstvo. Naime, uklanjanje ovih prepreka ključno je za postavljanje e-zdravstva u Europi. Direktiva o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi pridonosi ostvarivanju ovog cilja jer pojašnjava pacijentovo pravo na to da primi prekograničnu zdravstvenu skrb, što uključuje i primanje zdravstvene zaštite putem telemedicine.

Širenje tržišta online zdravstva popraćeno je povećanjem broja softverskih aplikacija za mobilne uređaje. Takve aplikacije potencijalno nude informacije, dijagnostičke alate, mogućnosti ‘samoprocjenjivanja’, kao i nove oblike skrbi. One brišu razlike između tradicionalne kliničke skrbi koju pružaju liječnici i samoprimijenjene zdravstvene usluge.

Također, mrežni operateri, dobavljači opreme, dizajneri softvera i zdravstveni djelatnici žele da im se jasno objasni uloga koju oni mogu igrati u lancu vrijednosti unutar mobilnog zdravlja. Međutim, tržišta u zemljama članicama Europske unije razvijaju se različito zbog toga što postoje razlike u nacionalnim zakonodavstvima o zaštiti podataka i profesionalnoj tajni te razlike u (pravnim) definicijama pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije. Situacija u sedam europskih država članica može poslužiti kao pokazatelj različitih nacionalnih uvjeta.

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR)

„Uredba (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka“ je uredba Europske unije koja će biti provedena u svim državama članicama 25. svibnja 2018. godine. Uredba se smatra važnim korakom za jačanje temeljnih prava građana u digitalnom dobu i olakšavanje poslovnih aktivnosti pojednostavljenjem pravila za tvrtke na jedinstvenom digitalnom tržištu. Jedinstven zakon bi trebao ukloniti postojeću fragmentaciju i visoki administrativni teret.

Uredba ne utječe samo na privatne osobe, već i na tvrtke (uključujući medicinske prakse i prakse terapeuta i savjetnika) i javne uprave. Nepoštivanje može rezultirati značajnim financijskim rizicima i novčanom kaznom do 20 milijuna EUR ili 4% ukupnog godišnjeg prometa na svjetskoj razini. Sve navedeno prisiljava nas na dalekosežno preusmjerenje prethodnih koncepata zaštite podataka i temeljnog zakonskog preispitivanja.

Najvažnija EU pravna inovacija je jačanje prava privatnih osoba. Prema Deutsche Ärztezeitung-u (stručni časopis za liječnike), četiri su ključna pitanja koje liječnička praksa treba uzeti u obzir u svojim organizacijskim procesima (to vrijedi i za javne i privatne savjetnike i terapeute koji nude online intervencije):

- „**Informirani pristanak/suglasnost:** Prije bilo kakve obrade podataka, suglasnost se mora dobiti od subjekta podataka, a to vrijedi i za pacijente.“ Najlakši način da to učinite jest korištenje obrasca anamneze. No, ako je potrebno dobiti dodatne informacije, odnosno koristi se obrazac s drugim tvrdnjama / pitanjima, onda se on mora jasno razlikovati od prethodnog pristanka. Pristanak mora biti opisan na način da pacijent prepozna ono na što su on ili ona suglasni, a također mora biti napisan jasnim i jednostavnim jezikom. Onaj tko želi obavijestiti klijenta/pacijenta na dolazeći termin npr. putem pisma, elektroničke pošte ili SMS – treba napraviti dodatni obrazac odnosno suglasnost za to, odvojeno od uobičajenog pristanka na normalnu obradu podataka u praksi EDP.

Pravne prepreke

Razvoj tržišta online zdravstva

GDPR

GDPR utječe na privatne prakse

Fokus na četiri područja

- **Prikupljanje podataka:** O pacijentu se mogu prikupljati samo oni podaci, uključujući dijagnozu, koji se koriste u svrhu pružanja usluga i naplate. Ako privatno naplaćujete pacijentu koji je osiguran od strane vanjskog pružatelja usluga osiguranja, trebali biste dobiti zasebnu izjavu o suglasnosti od pacijenta. Poseban oprez treba primijeniti i u slučajevima otkrivanja podataka u studijske svrhe. Liječnici su na sigurnoj strani samo ako prethodno pitaju pacijenta za njegov / njezin pristanak.

Liječnici također trebaju biti oprezni prilikom razmjene podataka putem medicinskih mreža i suradnji: ovdje također, pacijent treba izričito pristati prije nego što se bilo kakav podatak prenese.

- **Pravo brisanja:** Prvenstveno zahvaljujući razvoju Interneta i društvenih medija koji omogućavaju brzu reakciju na neistinitost tvrdnji jednostavnim „pritiskom na dugme“, regulacija EU je podržala i ojačala pravo privatnih osoba na brisanje njihovih podataka. To je važno za liječnike jer moraju pogledati kada i koje podatke treba izbrisati ako bolesnik želi to učiniti, posebno kada povezuje podatke s drugim odjelima - na primjer u suradnji ili pri pohranjivanju kliničkih podataka u sigurnim oblacima. Međutim, to ne utječe na podatke koje liječnici moraju zadržati kako bi dokazali pružanje usluga ili liječničku odgovornost. Međutim, ova sigurnosna kopija podataka treba biti ograničena i dostupna samo u određenim slučajevima.
- **Prijenos podataka:** Od pružatelja informatičkih usluga traži se da daju odgovarajuće formate koji su adekvatni za korištenje i za kliničara ali i za pacijenta. Infrastruktura telematike također može dati svoj doprinos u budućnosti. Prema stavku 20. Opće uredbe o zaštiti podataka, pacijenti imaju pravo „primati podatke o sebi u strukturiranom, zajedničkom i strojno čitljivom obliku“ i prenijeti te podatke trećim stranama bez diskontinuiteta medija. (vidi Ärztezeitung online 17. studenog 2017.: https://www.aerztezeitung.de/praxis_economy/data_protection/article/947661/changed-eu-law-data_protection-practices-new-clothes.html samo na njemačkom jeziku)

U budućnosti, terapeuti i savjetovatelji će morati prijaviti slučajeve kršenja zaštite osobnih podataka (npr. „phishing“ tj. mrežna krađa identiteta putem elektroničke pošte) posebnom regionalnom povjereniku za zaštitu podataka. Pojedinaac je dužan prijaviti kršenje zaštite osobnih podataka u roku od 72 sata nakon što postane upoznat s prekršajem. Navedeno čini tehničke mjere predostrožnosti za zaštitu podataka u praksi još važnijima (vidi Modul 7 ovog priručnika).

Preporuča se da se dobiju detaljne informacije i tumačenja koje pružaju profesionalne udruge i odvjetnici. Premda je još uvijek neizvjesno koliko će regulacija biti stroga i o tome kako će strogo regulacija u konačnici biti interpretirana u svakodnevnom životu, stručnjaci očekuju veliku količinu postupaka pred Europskim sudom pravde. Međutim, sva područja osjetljiva na povjerljivost podataka vjerojatno će biti predmetom posebnog nadzora od strane tijela za zaštitu podataka u budućnosti, a prekršaji sigurno neće biti tretirani kao trivijalnosti.

Kršenja zaštite osobnih podataka

Preporuke!

Njemačka

Ne postoje o pravno važeće smjernice za online savjetovanje, ali zato postoje preporuke i zahtjevi profesionalnih udruženja. Ono što nedostaje jest zajednički dogovor o tim preporukama na nacionalnih razini. Prema uredbama za psihoterapeute Federalne psihoterapeutske komore (Bundespsychotherapeutenkammer), online terapija pod određenim je uvjetima moguća. Postoje kvalitativni kriteriji za odabir pacijenata, sigurnost pacijenata, dokazivanje efikasnosti, definiranje omjera koristi i troškova, sigurnost podataka te integraciju u kliničku skrb. Kontakt licem u lice na početku terapije prvi je preduvjet. Na internetskoj platformi Federalne psihoterapeutske komore objavljene su smjernice i za psihoterapiju i za online psihoterapiju, kao i odredbe o zaštiti podataka.

Udruženje njemačkih profesionalnih psihologa (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.) smatra da online savjetovanje mogu održavati samo educirani psiholozi. Nekoliko institucija, uključujući Institut za e-savjetovanje pri Tehnološkom sveučilištu u Nürnbergu (Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg), nudi čvrsto utemeljeno, certificirano obrazovanje u online savjetovanju.

Austrija

Razlika između savjetovanja i psihoterapije u Austriji

„Životno i društveno savjetovanje“ uključuje profesionalne savjete i podršku ljudima koji se nalaze u problemima ili pred važnim odlukama. Cilj ovih savjeta i podrške je pomoći, olakšati, omogućiti promjenu i približiti ljudima rješenje u teškim situacijama.

Diplomirani životni i društveni savjetovatelji mogu pružati psihološko savjetovanje, ali ne i psihoterapiju.

Životni i društveni savjetovatelji (psihosocijalni savjetovatelji) mogu raditi samo sa zdravim osobama. Mogu pružati savjete i raditi samo s klijentima koji nemaju mentalne bolesti. Naime, klijenti s mentalnim bolestima primaju psihoterapiju.

U psihoterapiji se liječenje može provoditi u individualnim intervencijama, intervencijama u paru te grupnim intervencijama, a zahtijeva stručne kvalifikacije. Ove kvalifikacije podrazumijevaju i određene okvire (ugovor o liječenju, fiksno trajanje liječenja, itd.). U pravilu se liječenje može podijeliti na utvrđivanje povijesti bolesti, uspostavljanje dijagnoze i indikacija, promicanje motivacije za promjenom, razvoj zajedničkih ciljeva, planiranje liječenja, terapijsko liječenje, dovršetak terapijskog procesa te vrednovanje ishoda liječenja.

Portugal

Prema Mišljenju 21 / CEOPP / 2015 Portugalskog udruženja psihologa (OPP – Red portugalskih psihologa) o intervenciji na daljinu, psihološka intervencija uvijek podrazumijeva iste obaveze i odgovornosti (etička načela i deontološke i pravne norme), neovisno o obliku intervencije, kao što je utvrđeno Kodeksom ponašanja OPP-a.

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Iako se ističe potencijalna korist ovog formata, u dokumentu se upozorava i na potrebu boljeg razumijevanja učinaka različitih modaliteta intervencije na daljinu, u usporedbi s intervencijom licem u lice (na primjer, intervencija u pisanom obliku, audio ili video intervencija.)

Ovaj dokument opisuje izazove novih intervencijskih formata u profesionalnoj praksi, osobito kad je riječ o identifikaciji klijenta i privatnosti procesa. Specifičnosti mrežnog prostora katkad mogu nadići sredstva kontrole koja su dostupna psiholozima, što može dovesti do ugrožavanja privatnosti i povjerljivosti.

Što se tiče preporuka, spomenuto mišljenje predlaže da se, gdje je to moguće, održi razgovor licem u lice. Također, psiholozi moraju dobiti informirani pristanak, u kojem se navodi da postoje ograničenja privatnosti u intervencijama na daljinu, u kojem se naglašava potreba poštivanja klijentove autonomije te potreba olakšavanja postupaka identifikacije (osobito u odnosu na OPP).

Slovenija

Opća uredba postavlja jednoobrazna pravila za zaštitu osobnih podataka u EU, ali određena materijalna i procesna pitanja mogu biti posebno regulirana od strane svake države članice. U Sloveniji će ova uredba biti definirana putem ZVOP-2. Detaljnije, ZVOP-2 može regulirati određena područja kao što su upotreba zdravstvenih, biometrijskih i genetskih podataka, neki postupkovni aspekti (npr. Sankcije i pravni lijekovi) i odnos prema drugim područjima i pravima (npr. , korištenje osobnih podataka u znanstvene i statističke svrhe), ali ne može mijenjati odredbe Opće uredbe, budući da se GDPR mora izravno primjenjivati. Prijedlog ZVOP-2 je trenutno u zakonodavnom procesu. Postupak može pratiti [ovdje](#), tekst nacrtu zakona može se vidjeti [ovdje](#).

Profesionalna tajna

Dužnost čuvanja profesionalne tajne opisana je u Kodeksu medicinske deontologije Republike Slovenije, kao i u Zakonu o pravima pacijenata. Ovo vrijedi i za liječnike i za ostatak medicinskog osoblja. Profesionalna tajna uključuje sve podatke o pacijentu, a to se osobito odnosi na podatke o njegovom zdravstvenom stanju, privatnoj, obiteljskoj i društvenoj situaciji i, naravno, informacijama vezanim za identifikaciju, liječenje i praćenje bolesti i ozljeda.

U sustavu javnog zdravstva, jedino klinički psiholozi i psihijatri, koji su završili studij na Medicinskom fakultetu i specijalizirali psihijatriju ili kliničku psihopatologiju, mogu obavljati psihoterapeutsku praksu.

U Sloveniji zanimanje psihoterapeut nije regulirano i službeno ne postoji. Psihoterapeuti u Sloveniji stoga mogu jedino se samo-zaposliti na način da otvore privatnu praksu.

Slovenski psihoterapeuti su članovi europskih i nacionalnih udruženja i/ili raznih krovnih udruženja stranih organizacijama iz kojih pojedine psihoterapeutske škole dolaze. Pravila o etičkim zakonima i tajnosti podataka definirani su internim dokumentima pod nazivom „Etički kodeks“. Pravila vrijede za sve članove, a potvrđuje ih najviše predstavničko tijelo, poput krovne organizacije, komore ili regionalnog predstavništva. Etički kodeks je skup načela i pravila koja članovi određene profesije moraju slijediti. U Sloveniji postoje:

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

- Kodeks etičkih načela za usluge socijalne sigurnosti, koji je usvojila Skupština Socijalne zbornice Slovenije 2000. godine;
- Etički kodeks za javne službenike, uključujući savjetovatelje u vrtićima te osnovnim i srednjim školama;
- Etički kodeks Slovenskog udruženja bračnih i obiteljskih psihoterapeuta, usvojen 2011., koji se oslanja na Etički kodeks Američkog udruženja pravne i obiteljske psihoterapije i koji je u skladu s nacionalnim zakonodavstvom.
- Etički kodeks Slovenskog udruženja psihologa
- Etički kodeks Udruženja integrativnih psihoterapeuta Slovenije

Što se tiče savjetovateljske prakse u Sloveniji, ona se vrši u obrazovnim institucijama na primarnoj i sekundarnoj razini, u regionalnim centrima za zapošljavanje te u centrima za socijalni rad.

Razlike između:

Pružanja informacija:

Odnosi se na opće podatke ili opise koji odgovaraju na pitanja: tko, gdje, što, koliko dugo i koliko puno. Opće informacije mogu biti dostupne u pisanom obliku (web stranice, brošure, letci, blog, pisma, e-mail) ili u obliku usmene komunikacije (telefonski poziv, osobni razgovor u informativnom uredu).

Savjetovanja:

U procesu savjetovanja, psihološki problemi rješavaju se unutar odnosa stručnog i kvalificiranog savjetovatelja i klijenta, uz korištenje specifičnih savjetovateljskih metoda, a s ciljem poboljšanja klijentovog psihološkog stanja, unutarnjeg iskustva, ponašanja i slike o samome sebi, te općenito poboljšanja kvalitete klijentovog života.

Psihoterapije i savjetovanje

- Psihoterapeutsko obrazovanje zahtijeva više stručne edukacije nego savjetovanje.
- Psihoterapijsko liječenje obično traje duže i seže dublje nego savjetovanje. Neki oblici psihoterapije usredotočeni su na ozbiljnije oblike psiholoških poremećaja i otkrivanje dubokih i nesvjesnih učinaka na pojedinčevo funkcioniranje.
- Psihološko savjetovanje bavi se problemima adaptacije i usredotočuje se na probleme koji pojedinca trenutačno muče. Ciljevi psihološkog savjetovanja usmjereni su na donošenje svjesnih odluka o promjenama i osobnom rastu.
- Psihoterapija se često povezuje s aktivnostima specijalista koji rade u zdravstvenom sustavu (klinički psiholozi, psihijatri), dok je savjetovanje vezano za područja izvan sustava zdravstva (savjetovateljske usluge u školama, centrima socijalnog rada, raznim tvrtkama itd.)

Hrvatska

Hrvatska agencija za zaštitu osobnih podataka upravlja nizom aktivnosti, poput edukacijskih sastanaka i događaja čiji je cilj podignuti razinu svijesti o važnosti zaštite osobnih podataka i privatnosti. U razdoblju od siječnja do lipnja 2016., Agencija je provela deset edukacijskih kampanja za kontrolore podataka i službenike za zaštitu osobnih podataka i pedeset devet edukacijskih programa za učenike osnovnih škola.

Profesionalna tajna regulirana je Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 108/96; <https://www.zakon.hr/z/748/Zakon-o-zaštiti-tajnosti-podataka>). Profesionalna tajna smatra se svakom informacijom o privatnom i obiteljskom životu pojedinca, s kojom se u svojem radu susreću odvjetnici, javni bilježnici, liječnici, stomatolozi, primalje i ostali zdravstveni radnici, psiholozi, tjelesni čuvari, svećenici itd.

Pravna razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije u Hrvatskoj trebalo bi biti regulirano zakonom o psihoterapiji. Za razliku od sedamnaest zemalja Europske unije koje su pravno regulirale pitanja psihoterapije, u Hrvatskoj zasad postoje samo nastojanja u tom smjeru. Gotovo se desetljećima pokušava osmisлити pravni okvir za reguliranje izobrazbe, prakse i rada psihoterapeuta. Ovaj zastoj vjerojatno je posljedica potrebe da se postigne visok profesionalni standard koji utvrđuje Europsko udruženje psihoterapeuta.

Island

Sigurnost podataka

Islandska uprava za zaštitu podataka (DPA) brine se za to da informacije dostupne na internetu (vidi niže) i reference na zakone i baze podataka budu točne i ispravne.

Islandska uprava za zaštitu podataka objavila je informacije pod Ný persónuverndarlöggjöf 2018. Nadzor nad podacima i briga o tome da se poduzmu prikladne sigurnosne mjere važan je dio posla ove uprave u provođenju zakona.

Profesionalna sigurnost

Profesionalna sigurnost regulirana je Zakonom 41/2007, koji se odnosi na usluge u javnom zdravstvu, a temelji se na najboljem znanju i iskustvu.

Ministarstvo socijalne skrbi i Ministarstvo obrazovanja, znanosti i kulture reguliraju pravne aspekte obrazovanja, radnog okruženja i socijalne skrbi.

Za dobivanje dozvole Ministarstva zdravstva za obavljanje posla psihologa potrebno je imati diplomu candidatus psychologiae /candidata psychologiae ili završiti poslijediplomski studij psihologije. To je pravno zaštićena profesija, ali osobe obrazovane u drugim poljima psihologije katkad mogu raditi kao savjetnici, i to u bolnicama i drugim institucijama, uz socijalne radnike i psihologe koje imaju pravnu dozvolu.

Savjetovatelji u području obrazovanja i stručnog osposobljavanja završavaju diplomatske studije u savjetovanju, a nakon toga se prijavljuju za dobivanje dozvole od Ministarstva obrazovanja, znanosti i kulture obavljanje posla savjetnika.

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Savjetovatelji i psiholozi rade u skladu s etičkim kodeksom. Etički kodeks promiče profesionalnost među savjetnicima i psiholozima te rade ponajprije u interesu klijenta. Savjetovatelji i psiholozi moraju pokazivati poštovanje prema svakoj osobi te uvažavati pojedinčevo pravo na povjerljivost podataka.

Pravna razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Postoji jasan pravni okvir za rad psihologa i savjetovatelja. Psiholozi i savjetovatelji rade u skladu sa zakonom o privatnosti i poštuju prava svakog pojedinca. Unutar ovog pravnog okvira, pružaju točne informacije i postupaju prema najboljem znanju i uvjerenju.

Što se tiče online savjetovanja i psihoterapije, ovo još nije uređeno pravnim okvirom i etičkim kodeksom, ali proces je u tijeku.

Grčka

Grčka Uprava za zaštitu podataka (HDPa) je ustavno konsolidirano i neovisno tijelo čija je misija štiti osobne podatke i privatnost svih osoba u Grčkoj, u skladu s odredbama Zakona 2472/97, koji obuhvaća odredbe Direktive 95/46/EZ, i Zakona 3471/2006, koji se odnosi na sektor elektroničke komunikacije i koji obuhvaća odredbe Direktive 2002/58/EZ.

Primarni cilj Uprave za zaštitu podataka je zaštititi građane od nezakonitog korištenja i obrade njihovih osobnih podataka te pružati pomoć onim građanima kojima su narušena prava u bilo kojem području (u području financija, zdravstva, osiguranja, obrazovanja, javne administracije, transporta, masovnih medija itd.).

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Psihološku prasku u Grčkoj obavljaju isključivo psiholozi, psihijatri i dječji psihijatri (Zakon 991/1979, Zakon 3418/2005, Predsjednički proglas 38/2010). Takozvana „psihoterapeutska“ praksa nije legalna. Korištenje naziva „psihoterapeut“ od strane psihologa i psihijatara također nije legalno.

Profesionalna tajna

Čuvanje profesionalne tajne u psihološkoj praksi je društvena, moralna i pravno regulirana obveza. Grčki psiholozi oslanjaju se na Etički kodeks Udruženja psihologa Grčke (1997.). Ovaj Etički kodeks počiva na moralnoj obavezi i profesionalnim navikama te nema pravnu snagu.

Profesionalna tajna u psihološkoj praksi zaštićena je nizom odredbi iz raznih zakona. Osoba koja prima psihološku terapiju, a kojoj su narušena prava, može se obratiti sudu te zahtijevati kaznu (zatvorsku i financijsku) ili odštetu. Zaštita sadržaja terapije zaštićena je proceduralnim odredbama pa psiholozi ne mogu pokretati sudske parnice na temelju onoga što im je rekao klijent, osim u slučaju specifičnih i strogo definiranih okolnosti.

Sigurnost podataka

Profesionalna tajna

(Pravna) razlika između pružanja informacija, savjetovanja i psihoterapije

Poveznice s relevantnim informacijama o pravnim aspektima

Na europskoj razini:

http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/com_2012_736_en.pdf

Akcijski plan za e-zdravstvo glavni je europski dokument, a nastoji ostvariti ciljeve e-zdravstva u Europi.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0689:-FIN:EN:PDF>

Radni dokument osoblja Komisije o primjenjivosti postojećeg pravnog okvira Europske unije o telemedicinskim uslugama pojašnjava legislativu Europske unije koja se odnosi na pitanja poput naknade štete, utvrđivanja odgovornosti, izdavanja dozvola zdravstvenim djelatnicima te zaštitu podataka u području telemedicine.

Njemačka

Federalna psihoterapeutska komora www.bptk.de (na internetskoj stranici objavljenje su profesionalne smjernice te poveznica na Zakon o zaštiti podataka)

Profesionalno udruženje njemačkih psihologa (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.): <http://www.bdp-verband.org/bdp/verband/englisch.shtml>

Bühning Petra in Deutsches Ärzteblatt für Psychologische Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten (PP), edition 15/2016, p. 488

For Portugal:

Radne skupine unutar Portugalskog udruženja psihologa (OPP):

<https://www.ordemos psicologos.pt/en/comissoes> (radna skupina za e-zdravstvo). Ova radna skupina uspostaviti će se u bliskoj budućnosti.

Dokumenti Etičkog povjerenstva Portugalskog udruženja psihologa vezano za intervenciju na daljinu dostupni su na:

https://www.ordemos psicologos.pt/ficheiros/documentos/p_21_intervena_aao_aa_disntancia.pdf

<https://www.ordemos psicologos.pt/pt/pesquisa?q=pareceres+comiss%C3%A3o+de+%C3%A9tica>

Video zapis o online konzultacijama, s bivšim predsjednikom Portugalskog udruženja psihologa (Telmo Mourinho Baptista daje informacije na portugalskom: <https://www.youtube.com/watch?v=iqtpcfmsC6s>)

Grčka

Zaštita podataka: <http://www.dpa.gr>, na grčkom i engleskom jeziku

„O sadašnjem i budućem statusu psihološke profesije u Europi – EU Direktiva i EuroPsy”, <http://www.psy.gr/first.php?mid=11&subid=20&ssid=0&id=13763>

Vlachopoulos, Stergios / Dimitri A. Christidis : „Pravni aspekti povjerljivo-

sti podataka u psihoterapeutskoj praksi u Grčkoj) http://www.psy.gr/gfiles/6373067282011.02.15_EPAGGELMATIKO_APORRITO_Vlachopoulos-Xristidis.pdf, (na grčkom)

Slovenija

- Zakon o zaštiti osobnih podataka Republike Slovenije

https://www.google.si/?gws_rd=cr,ssl&ei=72JfWdXxDIOVUYjfqLgB#q=Personal+Data+Protection+Act

- Information commissioner (online): An informed consumer – who is allowed to process my personal data and why? Ljubljana, 2009 (access date: 10th od Julay 2017): https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Informed_consumers_eng_05.02.2012_.pdf

- The Code of Professional Ethics of the Slovene Psychologist

Link: <http://www.iupsys.net/images/resources/ethics/slovenia-code.slovenian.pdf>

- Code of ethics for civil servants in state bodies and local communities

Link: http://www.mpju.gov.si/fileadmin/mpju.gov.si/pageuploads/Uradniski_svet/Code_of_ethics.pdf

Island

Islandska uprava za zaštitu podataka (DPA) pruža informacije o sigurnosti podataka na svojoj internetskoj stranici: <https://www.personuvernd.is/information-in-english/>

Bilješke:

¹ Komunikacija između Komisije, Europskog parlamenta, Vijeća, Europskog gospodarskog i socijalnog odbora i Europski odbor regija: „Akcijski plan za e-zdravstvo 2012-2020 – Inovativna zdravstvena skrb za 21. stoljeće”, 2012

² http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/com_2012_736_en.pdf

³ Polityka Insight: „Transforming eHealth into a political and economic advantage”, 2017

5. Etički aspekti e-alata/e-savjetovanja s naglaskom na različitost od klasičnog okruženja

Autorice: Artemisa R. Dores i Regina A Silva (ESS – P.Porto) / Aleksandra Stevanović i Marina Letica Crepulja (MEDRI)

Literatura navodi razna etička pitanja vezana uz primjenu komunikacijskih tehnologija u psihoterapiji, odnosno, uz razmjenu informacija koja se odvija između klijenta i savjetovatelja / psihoterapeuta uz pomoć tehnologija kao što su videokonferencijski pozivi, e-mail, *chat*, *instant messaging* (IM), internetski forumi, elektroničke oglasne ploče, audio poruke i web kamere.

Etička pitanja odnose se na: povjerljivost podataka, dozvolu za obavljanje prakse, valjanost podataka koji se isporučuju putem digitalnih mreža, identifikaciju klijenta i savjetovatelja, utvrđivanje kvalifikacija, krizne intervencije i riskantne kliničke situacije, prikladnost savjetovateljskih intervencija, potencijalnu zloupotrebu softverskih aplikacija, utvrđene jurisdikcije, nedostatak svijesti o faktorima specifičnim za neko okruženje, pitanja o privatnosti, učinak na terapijski odnos, te pitanja koja se tiču razvoja terapijskog odnosa. Kad se sve ovo uzme u obzir, javlja se potreba za uspostavljanjem smjernica za najbolje prakse.

Neka od pitanja koja se mogu pojaviti u ovom procesu su:

„Na primjer, ako klijent ne živi u zemlji u kojoj živi pružatelj terapije, po čijom jurisdikcijom savjetovatelj / psihoterapeut djeluje? Što ako klijent živi u jednoj zemlji, ali provjerava e-mail dok putuje nekom drugom zemljom? Ako dođe do povrede tajnosti podataka u procesu liječenja, čije je regulatorno tijelo nadležno u tom slučaju? Iako se savjetovatelj služi enkriptiranim e-mailom, kako može biti siguran da nitko drugi ne može pristupiti tom e-mailu?“ (Baker & Ray, 2011, str. 343).

Posebne značajke kibernetičkog prostora mogu nadići sredstva kontrole koja su u ovom trenutku dostupna savjetovateljima i psihoterapeutima, a to može ugroziti privatnosti i povjerljivost podataka njihovih klijenata.

Ovdje predstavljamo neke preporuke koje navodi literatura, a tiču se ograničenja i izazova pred koje nas stavlja kibernetički prostor. Između ostalog, kad postoji rizik ugrožavanja privatnosti i povjerljivosti u intervenciji, savjetovatelji i psihoterapeuti trebaju dobiti informirani pristanak (za više informacija o glavnim dimenzijama informiranog pristanka u ovakvim situacijama, usp. Loue, 2016).

Uvod / kontekstualizacija

Povjerljivost, pitanja privatnosti, identifikacija klijenta i psihoterapeuta

Ostale preporuke: prvi razgovor licem u lice, poštivanje klijentove anonimnosti, fizička adresa, olakšavanje identifikacije stručne osobe.

Pregled literature o primjeni ovih i drugih mjera može se pronaći u Richardsa Viganóa (2013).

Razna udruženja za akreditiranje savjetovateljskih i psihoterapeutskih praksi definirala su smjernice za online kliničku praksu, koje se redovito preispituju u skladu sa sve većom količinom dokaza iz prakse i istraživanja. Dva važna etička okvira koja utvrđuju načela za reguliranje i standardizaciju online praksi uključuju:

– 1995.: Etički odbor Američkog udruženja psihologa opisao je etički kodeks koji se primjenjuje na psihoterapeute koji se u praksi služe telefonskim, telekonferencijskim i internetskim uslugama; Nacionalni odbor za ovlaštene savjetovatelje [National Board for Certified Counsellors – (NBCC)] razvio je standarde za online praksu;

– 1997.: Međunarodno udruženje za mentalno zdravlje online [International Society for Mental Health Online – (ISMHO)] definirao je načela etičke prakse u online savjetovanju (Richards & Viganó, 2013.; usp. također:

<http://www.apa.org/ethics/education/telephone-statement.aspx>.

Međutim, strukovna udruženja u mnogim zemljama još uvijek nemaju mnogo za reći o reguliranju ovakve aktivnosti. Kad je riječ o intervencijama na daljinu, ponegdje postoje pravne praznine, ali takve intervencije uvijek moraju biti u skladu s etičkim načelima i deontološkim i pravnim normama utvrđenih etičkim kodeksom strukovnih udruženja svake zemlje ili udruženja koja djeluju na općenitijoj razini, na primjer, Američko udruženje psihologa [American Psychological Association – APA]), ili Nacionalno udruženje socijalnih radnika [National Association of Social Workers].

U slučajevima online intervencije koja se služi izmišljenim imenima, gdje se klijentu omogućuje anonimnost, može biti teže uspostaviti psihoterapeutsku povezanost. Savjetovatelj ili psihoterapeut može zatražiti da sazna identitet svojeg klijenta zbog raznih razloga, kao što su: 1) klijentova sigurnost, 2) izbjegavanje dvojnih odnosa ili 3) zaštita drugih osoba koje su izložene mogućnosti da im klijent naudi.

Iako postoji mnogo stručnjaka koji se bave online savjetovanjem i psihoterapijom, postoji tek nekoliko studija koje procjenjuju efikasnost i efektivnost intervencija utemeljenih na komunikacijskim tehnologijama. Učinak različitih oblika tehnološki posredovane komunikacije u psihološkom savjetovanju i psihoterapiji proučava se u sistematičkim osvrtima i meta-analizama. Evo nekoliko takvih studija:

- Andrews, Cuijpers, Craske, McEvoy, & Titov (2010);
- Barak et al. (2008);
- Chester & Glass (2006);
- Dowling & Rickwood (2013);
- Gainsbury & Blaszczynski (2011);
- Griffiths & Christensen (2006);
- Hanley & Reynolds (2009);
- Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak (2003);
- Kaltenthaler et al. (2004);
- Machado et al. (2016);
- Manzoni, Pagnini, Corti, Molinari, & Castelnuovo (2011);

Osiguranje kvalitete

- Newman et al. (2011);
- Postel, de Haan, & De Jong (2008);
- Richards & Viganó (2013);
- Shaw & Shaw (2006).

Iako rezultati različitih studija nisu konzistentni, najnovije studije otkrivaju da online savjetovanje može biti jednako učinkovito kao i savjetovanje licem u lice. U jednoj od svojih studija, Richards i Viganó (2013, str. 994) tvrde da „sve više dokaza upućuje na to da online savjetovanje može imati sličan učinak i može replicirati olakšavajuće uvjete kakvi postoje u savjetovanju licem u lice.“ Međutim, „postoji potreba za jačim empirijskim dokazima kojima bi se utvrdila efikasnost i efektivnost i kako bi se bolje razumjela posrednička i facilitativna uloga ovog oblika rada.“

Budući da rad psihoterapeuta i savjetovatelja odobrava nekakva državna agencija ili strukovno udruženje, klijenti mogu kontaktirati ta tijela u slučaju problema u kvaliteti usluge, procedurama liječenja, postupaka naplate usluga, ili u vezi bilo kakvih poteškoća koje se ne mogu riješiti izravno između klijenta i savjetovatelja / psihoterapeuta.

Ovlašteni psihoterapeuti i savjetovatelji trebaju slijediti etička načela i propise / odredbe neke strukovne organizacije (npr., lokalne, državne, nacionalne ili međunarodne). Uzevši u obzir da je online savjetovanje i psihoterapija novo područje, državni odbori, federalne institucije i strukovna udruženja još uvijek su u procesu vrednovanja svojih načela, a propisi i pravila još se utvrđuju. Unatoč tome što je proces još u tijeku, psihoterapeuti i savjetovatelji trebaju razumjeti i pratiti najnovije verzije načela i odredbi.

Kao i u tradicionalnom okruženju, i u online terapiji uvijek je moguće da savjetnika kontaktira netko tko je u krizi. Premda postoje razne SOS telefonske linije koje su uspostavljene upravo za rješavanje kriznih situacija i koje su se pokazale učinkovitima, uvijek je preporučljivo ostvariti kontakt uživo s osobom u krizi ili uputiti takvu osobu dostupnim institucijama za mentalno zdravlje. Stoga je nužno da psihoterapeut zna stvarni identitet i lokaciju takvog klijenta. Poznavanje ovih podataka nije samo etička dužnost psihoterapeuta, nego i pravna obveza kad je riječ o osobi u krizi i riziku da ta osoba naudi sebi ili drugome. Važno je da i psihoterapeut i klijent postignu zajednički dogovor o postupanju u slučaju krize. Klijent bi trebao dati podatke osobe za kontaktiranje u slučaju nužde, a psihoterapeut bi trebao istražiti resurse u zajednici iz koje klijent dolazi.

Za razliku od tradicionalne terapije licem u lice, e-terapija služi se drukčijim medijem koji omogućuje komunikaciju: tehnologijom. Iako je današnja tehnologija prilično pouzdana, moguće je da katkad zakaže. Zakazivanje tehnologije obično se odnosi na prekide u internetskoj vezi ili zastoje na platformama koje podržavaju komunikaciju. Međutim, mogu zakazati i softveri. Sinkroni oblici online terapije osjetljivi su na zakazivanje sustava. Ako dođe do prekida internetske veze, razgovor se naglo prekida. Takvo iskustvo može zbuniti i uzrujati i klijenta i psihoterapeuta. Je li klijent završio razgovor namjerno, zbog nečega što je rečeno? Je li klijent u kakvoj krizi? Slična pitanja može samome sebi postaviti i klijent, a terapijski odnos može zbog toga biti teško narušen. Dostupna literatura predlaže da se psihoterapeut i klijent čija se komunikacija temelji na tehnologiji mogu unaprijed dogovoriti o načinu postupanja ako dođe do zakazivanja te tehnologije. Takav dogovor trebao bi definirati tko će nakon prekida ponovno uspostaviti

Utvrđivanje načela još u tijeku

Problemi vezani za krizne intervencije

*Tehnologija u online psihoterapiji
Zakazivanje tehnologije je moguće, a psihoterapeut i klijent trebaju imati unaprijed dogovorenu proceduru u takvim slučajevima*

kontakt i unutar kojeg vremenskog okvira te utvrditi dodatni oblik komunikacije (e-mail, SMS, telefonski poziv).

Općenito, psihoterapeuti koji se služe tehnološki posredovanom komunikacijom trebali bi usvojiti dodatne vještine i kompetencije. Konkretno, trebali bi usvojiti vještine tipkanja, brzinu i točnost te biti upoznati s računalnim i internetskim tehnologijama. Sigurnost i povjerljivost podataka ključna su pitanja u online terapiji, a psihoterapeutova je dužnost da razumije i informira svog klijenta o softverima i tehnikama koje štite sigurnost podataka i povjerljivost kliničkih zabilješki.

Asinkrona intervencija kritizirana je zbog nedostatka neverbalnih znakova. Premda postoje znanstveni dokazi da nedostatak neverbalne komunikacije može imati povoljne učinke (kao u slučaju kad se neverbalna komunikacija koristi za manipuliranje psihoterapeutovim ponašanjem), preporuka je da se psihoterapeuti koji provode online terapiju upoznaju s upotrebom emotikona i internetskih skraćenica i te da nauče eksplicitno iskazati emocije riječima.

Tehnološka pitanja na neki su način povezana s ograničenjima u online terapiji. Tehnologija, internet, društveni mediji, sve je to lako dostupno, a zbog toga je lako doći u zabludu da je i psihoterapeut/savjetovatelj dostupan u svako doba. Psihoterapeut bi trebao objasniti klijentu granice njihovog odnosa, na primjer, vezano za učestalost kontaktiranja, trajanje razgovora, dostupnost psihoterapeuta izvan dogovorenog vremena, kao i granice u interakciji putem društvenih medija te cijenu i način plaćanja.

Troškovi online psihoterapije trebaju biti transparentni i usklađeni s propisima izvršnih i normativnih tijela. Budući da je online psihoterapija relativno nov oblik terapije, rijetko je pokrivena policama osiguranja. Online psihoterapije u većini se slučajeva plaća privatno, a dogovor o plaćanju treba se postići unaprijed kako bi se zaštitili i klijent i psihoterapeut.

Literatura

- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counselling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341–346
- Barnett, J.E. (2005). Online counselling: New entity, new challenges. *The Counselling Psychologist* 33, 6, 872–880.
- Bhola, P., & Raguram, A. (2016). *Ethical issues in counselling and psychotherapy practice: Walking the line*. New York, NY, US: Springer Science + Business Media. <http://www.springer.com/gp/book/9789811018060>
- Caspar, F., & Berger, T. (2005). The future is bright: How can we optimize online counseling, and how can we know whether we have done so? *The Counselling Psychologist*, 33, 900–909.
- Cataldo, R., & Bogetti, C. (2017). Niveles técnico, deontológico y ético en el uso de tecnologías de la información y comunicación en psicoterapia. *Technical, Deontological and Ethical Levels in the Use of Information and Communication Technologies in Psychotherapy*, 63(1), 67–74.
- Childress, C.A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of medical Internet Research*, 2(1), e5.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callahan, P. (2010). *Issues and ethics in the helping professions*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Online psihoterapeuti trebaju imati računalne vještine i kompetencije

U asinkronoj intervenciji (e-mail, chat, forumi) poželjno je da se psihoterapeut upozna s upotrebom emotikona koji se svakodnevno koriste u obline komunikaciji

Granice

Dostupnost interneta i tehnologije stvara iluziju i da je psihoterapeut uvijek dostupan. Psihoterapeuti moraju postaviti jasan vremenski okvir rada.

Troškovi i plaćanje

- Gamino, L. A. (2012). Ethical considerations when conducting grief counselling online. In C. J. Sofka, I. N. Cupit, K. R. Gilbert, C. J. Sofka, I. N. Cupit, & K. R. Gilbert (Eds.), *Dying, death, and grief in an online universe: For Counsellors and educators*. (pp. 217-234). New York, NY, US: Springer Publishing Co. (Here: <https://www.amazon.com/Dying-Death-Grief-Online-Universe/dp/082610732X>)
- de Bitencourt Machado, D., Braga Laskoski, P., Trelles Severo, C., Margareth Bassols, A., Sfoggia, A., Kowacs, C., ... Laks Eizirik, C. (2016). A Psychodynamic Perspective on a Systematic Review of Online Psychotherapy for Adults. *British Journal of Psychotherapy*, 32(1), 79–108. doi:10.1111/bjp.12204
- Dowling M, Rickwood D (2013) Online counselling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1–21.
- Haberstroh, S., Barney, L., Foster, N., & Duffey, T. (2014). The Ethical and Legal Practice of Online Counselling and Psychotherapy: A Review of Mental Health Professions. *Journal of Technology in Human Services*, 32(3), 149–157. doi:10.1080/15228835.2013.872074
- Hertlein, K. M., Blumer, M. L. C., & Mihaloliakos, J. H. (2015). Marriage and Family Counsellors' Perceived Ethical Issues Related to Online Therapy. *Family Journal*, 23(1), 5-12. doi:10.1177/1066480714547184
- Kraus, R. (2010). Ethical issues in online counselling. In R. Kraus, G. Stricker, C. Speyer. *Online counselling. A handbook for mental health professionals*. Amsterdam: Elsevier.
- Loue, S. (2016). Ethical Use of Electronic Media in Social Work Practice. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 8(2), 21–30.
- doi: <http://dx.doi.org/10.18662/rrem/2016.0802.02>
- Menovschikov, V. Y. (2010). Ethical issues of online psychological counselling. *Cultural-Historical Psychology*, (1), 89–95. <http://psyjournals.ru/en/kip/2010/n1/Menovschikov.shtml>
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counselling: A Narrative and Critical Review of the. Literature, *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011.
- Rummell, C. M., & Joyce, N. R. (2010). „So wat do u want to wrk on 2day?‘: The Ethical Implications of Online Counselling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482–496. doi:10.1080/10508422.2010.521450
- Sampson, J. P., Jr., & Makela, J. P. (2014). Ethical Issues Associated with Information and Communication Technology in Counselling and Guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 135–148.
- Shaw, H.E & Shaw, S.F. (2006). Critical Ethical Issues in Online Counselling: Assessing Current Practices with an Ethical Intent Checklist. *Journal of Counselling & Development*, 84, 41–53.
- Tavani, H. T. (2016). *Ethics and Technology: Controversies, Questions, and Strategies for Ethical Computing* (5th Eds). Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.

- http://www.just.edu.jo/~mqais/CIS200/Ethics_and_%20Technology.pdf or <https://www.scribd.com/document/334640602/Ethics-and-Technology-5th-Edition-Tavani>
- Wade, M. E., Moorhead, H. J. H., & Levitt, D. H. (2013). Online counselling. In D. H. Levitt, H. J. H. Moorhead, D. H. Levitt, & H. J. H. Moorhead (Eds.), *Values and ethics in counselling: Real-life ethical decision making*. (pp. 195–201). New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- <https://www.amazon.com/Values-Ethics-Counselling-Real-Life-Decision/dp/041589879X>

6. Gospodarski i financijski aspekti

Autorice: Nives Hudej (Integra) i Karin-Drda-Kühn (media k GmbH, Njemačka)

e-savjetovanje i e-psihoterapija kao nova područja rada

Ovo poglavlje govori o gospodarskim i financijskim aspektima online savjetovanja i psihoterapije. Informacije koje slijede općenite su prirode zato što ovdje nije moguće raspravljati o nacionalnim razlikama, no te razlike bit će razmotrene u prevedenim verzijama ovih Smjernica.

Savjetovanje i psihoterapija opisani su u ovom tekstu kao novi načini za pružanje pomoći specifičnim skupinama klijenata, a udovoljavaju zahtjevima sve mobilnijeg društva. Za savjetovatelje i liječnike ovi oblici usluga znače još i više; to je uistinu način da se proširi postojeće profesionalno polje i otvore nove poslovne prilike. Za one koji rade samostalno, online usluge omogućuju fleksibilnost u radnom vremenu, proširuju polje rada i obogaćuju njihove poslovne aktivnosti.

Međutim, da bi se ove nove prilike mogle iskoristiti, potrebna su dodatna znanja vezano za naplatu usluga, kreiranje vanjske prezentacije i objašnjavanje osnovnih zahtjeva (na primjer, zahtjeva vezanih za zaštitu osobnih podataka) u kontaktu s klijentima. To također uključuje i metode kako postupati s klijentima koje ne poznajete ili koje više nikad nećete vidjeti, ali koji vam moraju platiti za vaše usluge.

Zdravstvena osiguranja i online usluge

U većini europskih zemalja, online savjetovanje i psihoterapija nisu na popisu zdravstvenih usluga koje pokriva zdravstveno osiguranje. Međutim, zakoni o zdravstvu uključuju neke iznimke, na primjer, slučajeve kada pacijent može tražiti nadoknadu troškova za određena liječenja koja su bila hitna i nužna za zaštitu pacijentovog života, čak i ako nisu na popisu usluga koje zdravstveno osiguranje pokriva.

U privatnim praksama sve usluge, pa tako i one koje se pružaju online, moraju se plaćati, osim u slučajevima kad psihoterapeuti imaju ugovor s nacionalnim zavodom za zdravstveno osiguranje ili kad rade besplatno, u kakvom neprofitnom kontekstu. Psihoterapeuti i savjetovatelji moraju obavijestiti potencijalne partnere i klijente o tome koje su usluge besplatne, a koje se plaćaju. S druge strane, klijenti se moraju informirati o tome koje online usluge mogu (djelomično) pokriti osiguravajuće tvrtke u kojima imaju dopunsko osiguranje.

Gospodarski i financijski aspekti

Proširenje poslovnog polja

Nove prilike nameću razne zahtjeve

Zakonodavstvo vezano za zdravstvenu skrb

Osiguravajuće tvrtke koje nude zdravstveno osiguranje traže da klijenti najprije ugovore sastanak s liječnikom prije nego što odobre troškove za liječenje, jer liječenje mora doći nakon uspostavljanja dijagnoze.

Preporuke za psihoterapeute i savjetovatelje: pravila o plaćanju

Kad je riječ o online uslugama, važno je da se pravila o plaćanju jasno izreku, kako bi se izbjegao bilo kakav nesporazum u budućnosti.

Politika plaćanja gdje su uvjeti jasno definirani pokazala se vrlo učinkovitom. Klijenti moraju znati što se od njih očekuje i kada. Politika plaćanja mora obuhvatiti odgovore na ova pitanja:

- Kakve oblike plaćanja će savjetovatelj ili liječnik prihvatiti?
- Nudi li savjetovatelj „kliznu skalu“? U kojim situacijama?
- Nudi li planove plaćanja? U kojim situacijama?
- Što se smatra zakašnjelim plaćanjem? Pet dana kašnjenja? Trideset dana kašnjenja?
- Hoće li savjetovatelj ili liječnik naplaćivati kamate na zakašnjela plaćanja?
- Što će savjetovatelj ili liječnik učiniti ako klijent ne plaća?
- Kako savjetovatelj ili liječnik izdaju račun? Putem e-maila ili u tiskanom obliku?

Ovakve informacije trebaju biti transparentne klijentu te objavljene na internetskoj stranici ili poslane e-mailom prije prvog razgovora. Za klijente koji ne mogu platiti odjednom, postoje druga rješenja, poput plaćanja u tjednim ratama. Može se dati i mali popust (5% ili niži) na plaćanja unaprijed. Neki psihoterapeuti i savjetovatelji naplaćuju predujam prije seanse. Ovaj predujam može se uzeti kao naknada za kašnjenje ili nepojavljivanje klijenta. Također, ovaj predujam može služiti kao poticaj klijentu da ne preskače seanse.

Psihoterapeuti/savjetovatelji mogu ponuditi različite metode plaćanja: online transakcije, plaćanje kreditnim i debitnim karticama i plaćanja koja se vrše različitim online sustavima plaćanja. Ovi sustavi također nude usluge praćenja tijeka isplate, besplatne poslovne račune i međunarodno bankarstvo. Preporučljivo je saznati više o mogućnostima plaćanja koje su vam dostupne. Svi ovi sustavi imaju sigurne procedure koje su objašnjene na internetskim stranicama svakog pojedinog sustava.

Za savjetovatelje i psihoterapeute koji rade s anonimnim klijentima preporučljivo je dogovoriti plaćanje unaprijed.

Obračun usluga

Bilo da ste liječnici, psihoterapeuti ili savjetovatelji, morate biti svjesni da određivanje cijene vaših online usluga može biti drukčije od određivanja cijene za vaše druge usluge. Smjernice osiguravajućih društava i stručnih udruženja mogu dati jasne naznake, ali cijena svakog savjetovanja ili psihoterapije mora pokriti sve troškove koji s time dolaze.

Naplata usluga

Dogovor o plaćanju

Transparentnost za klijente

Praksa naplate

Rad s anonimnim klijentima

Određivanje troškova

Prema tome, vaša računica mora uključiti:

- Troškove vaših usluga, uključujući i iznos za doprinose,
- Troškove režija (najam prostora, električna energija, korištenje interneta, održavanje uređaja, obračun poreza itd.)
- Određeni višak potreban za ulaganje u softver ii hardver.

Drugi faktori mogu se odnositi na veličinu tržišta na kojem radite i vaš individu- alni ugled.

Različiti načini plaćanja

Liječnici, psihoterapeuti i katkad savjetovatelji imaju dvije opcije naplate: putem nacionalnog zavoda za zdravstveno osiguranje ili privatno, s receptom ili bez nje- ga. Naplate putem sustava zdravstvenog osiguranja ovdje neće biti opisane zato što je to uhodan i već dokazan način naplate za liječnike i psihoterapeute. Tekst koji slijedi odnosit će se na privatnu naplatu, koja se može vršiti kroz specijalizira- ne tvrtke, ali i online sustave naplate.

Postoje brojni načini plaćanja online usluga, a preporučljivo je klijentima ponuditi različite mogućnosti.

Ne zaboravite da svi oblici prijenosa novca, osim Bitcoina, uključuju osobne po- datke klijenta.

Internet bankarstvo

Ovo je uobičajen način plaćanja, a ujedno je i najprikladniji ako poznajete klijenta i vjerujete mu da će platiti račun. Vi šaljete račun, a klijent plaća unutar dogovo- renog roka.

Plaćanje kreditnim karticama

Kreditne kartice predstavljaju brzu i pouzdanu metodu plaćanja. Postoje različiti pružatelji sustava za plaćanje kreditnom karticom, a vi tu uslugu možete uvrstiti na svoju web stranicu. Plaćanje kreditnim karticama omogućuje i plaćanje una- prijed, što može biti prednost kad ne poznajete klijenta. Međutim, tvrtke za kre- ditne kartice također naplaćuju svoje usluge. Ovdje se radi o određenom postot- ku iznosa usluge, a trošak pokriva psihoterapeut odnosno savjetovatelj.

Sustavi online plaćanja koji nude tvrtke

Plaćanja putem online sustava spada među najsigurnije metode plaćanja i do određene mjere vas i štiti od krađa. Ovakvi sustavi uključuju i plaćanje naknade za korištenje, a klijentima omogućuje i plaćanje unaprijed

Sustavi online plaćanja različito se prihvaćaju u različitim zemljama. Evo najpo- znatijih sustava plaćanja:

PayPal: Kad savjetovatelj ili psihoterapeut i klijent imaju PayPal račun, može se urediti da se izvrši prijenos sredstava s klijentova PayPal računa na PayPal račun savjetovatelja ili psihoterapeuta. Savjetovatelj ili psihoterapeut bude obaviješten o prijenosu sredstava pa može, na primjer, isporučiti svoju online intervenciju (u slučaju plaćanja unaprijed).

Realistične računice

Opcije naplate

Ponudite klijentima više mogućnosti plaćanja
Zaštita podataka

Internet bankarstvo

Kreditne kartice

Sustavi online plaćan- ja

Online plaćanja u raz- ličitim zemljama

PayPal

Authorize.net: ovo je najrasprostranjeniji način online plaćanja karticama. S ba- zom od preko 300 000 korisnika, Authorize.net najprikladnija je opcija za web trgo- vine kojima treba sustav za primanje uplata.

2Checkout još je jedan sustav za online kartično plaćanje, a uključuje kombinaciju trgovačkog računa i sustava online kartičnog plaćanja, a omogućuje korisnicima primanje uplata izvršenih putem kreditnih kartica i uplate izvršene putem PayPala. Ovaj tvrtka nudi još i međunarodna plaćanja, ugovaranje raznih pretplata i drugo.

Bitcoin

Bitcoin je svjetska „kriptovaluta“ i sustav digitalnog plaćanja koji se preciznije de- finira kao prva decentralizirana digitalna valuta. Ovaj sustav funkcionira bez sre- dišnjeg repozitorija ili administratora. Transakcije se odvijaju izravno između ko- risnika, bez ikakvih posrednika. Potvrđene su mrežnim čvorovima i zabilježene na takozvanom block chainu. Plaćanje bitcoinima može se izvršiti anonimno pa može biti prikladno za određene skupine klijenata.

Plaćanja putem mobilnih uređaja

Square i Intuit’s GoPayment usluge nude trgovcima mogućnost primanja kartičnih isplata putem mobilnih uređaja, poput iPhonea, iPada i Androida, koji pritom dje- luju kao mobilni POS-uređaji. Postoji pet osnovnih modela mobilnog plaćanja:

- mobilni novčanici,
- kartično plaćanje,
- naplata putem mobilnog operatera (carrier billing) – Premium SMS ili izravna naplata putem mobilnog operatera
- beskontaktno plaćanje putem NFC tehnologije (Near Field Communication – komunikacija bliskog polja),
- izravan prijenos s bankovnog računa uplatitelja na bankovni račun prime- tla, u stvarnom vremenu (bankovni modeli, intra/inter bankovni prijenosi i isplate)

postoje i kombinacije:

- izravna naplata putem mobilnog operatera/banke

bankovni račun i kartica, poput Vipps i MobilePay (korisnici koji imaju račun u odre- đenoj banci mogu zadužiti svoj račun, dok drugi korisnici mogu zadužiti svoju kar- ticu)

Kartice za pametno plaćanje

Ove kartice mogu se kupiti u vrijednosti od 10, 20, 50 i 100 eura. Klijenti ih mogu reaktivirati pomoću šesnaesteroznamenastog PIN-a i koristiti ih za plaćanje online usluga.

- Sigurno ste primijetili da niste upoznati sa svim navedenim metodama pla- ćanja jer nisu sve raširene u vašoj zemlji. Stoga razgovarajte s kolegama ili vašim stručnim predstavnikom, koji bi vam trebao preporučiti najprikladnije sustave plaćanja online usluga.

Authorize.net

2Checkout

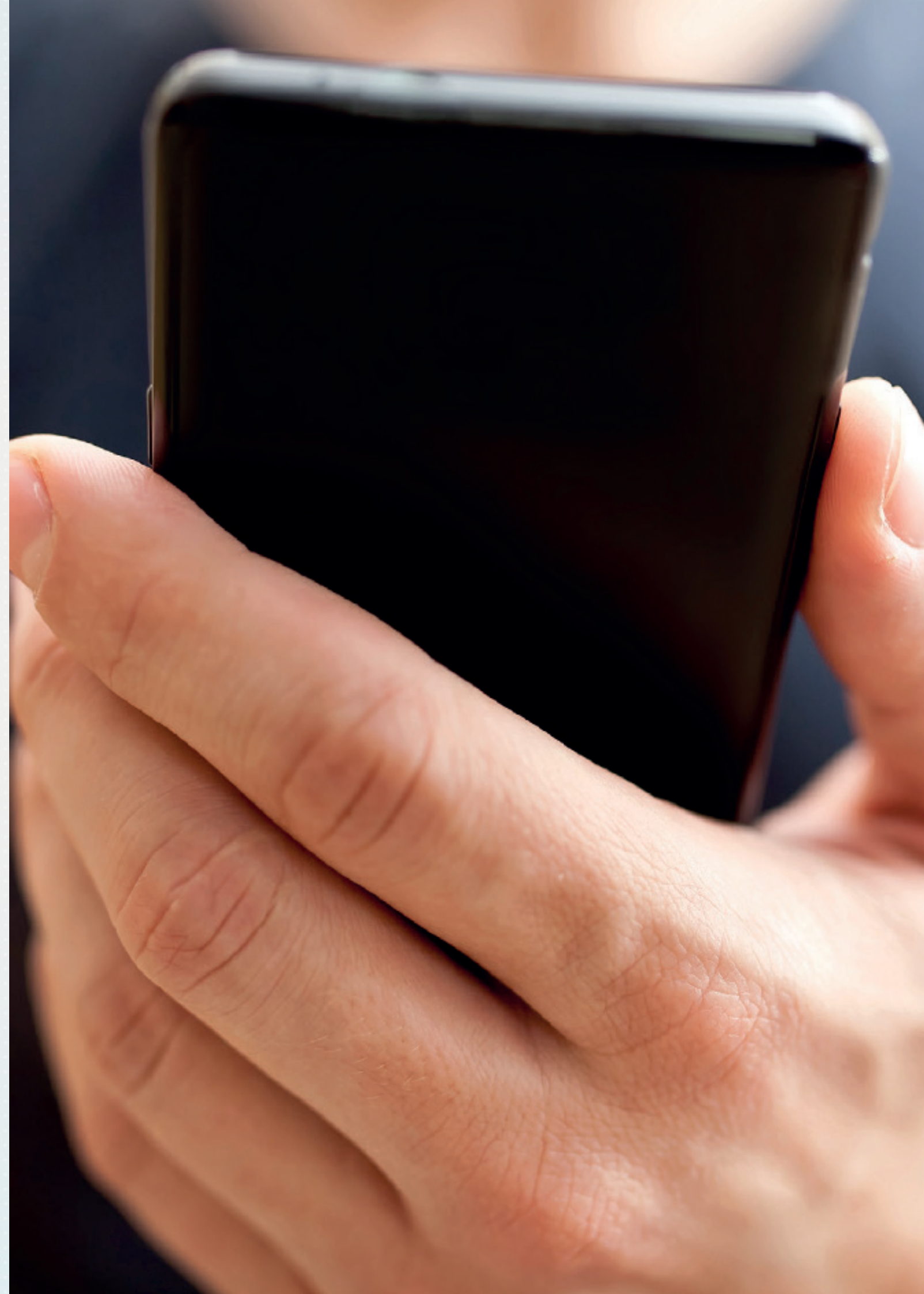
Bitcoin

Mobilni uređaji

Kartice za pametno plaćanje

Literatura

- Maheu, M. M., & Gordon, B. L. (2000). Counseling and therapy on the Internet. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 484–489
- BACP (2003a) Introduction to Online Counselling and Psychotherapy. [BACP Information Sheet] Rugby, England: British Association for Counselling and Psychotherapy. http://www.bacp.co.uk/members_visitors/members_login/info_sheets/info-sheet-P6.htm
- Cabaniss, K. (2001b), Computer-Related Technology Use by Counselors in the New Millenium: A Delphi Study', *Journal of Technology in Counseling* 2(2). http://jtc.colstate.edu/Vol2_2/cabaniss/cabaniss.htm
- Goss, S. and K. Anthony, eds. (2003) *Technology in Counselling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. London: Palgrave Macmillan. [Amazon UK-paperback: <http://www.amazon.co.uk/exec/obidos/ASIN/1403900604/efpy78nc-21> | Amazon US-paperback: <http://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/1403900604/rzd6bv3v-20>
- Lundberg, D.J. and C.I. Cobitz (1999) ,Use of Technology in Counseling Assessment: A Survey of Practices, Views, and Outlook', *Journl of Technology in Counseling* 1(1). http://jtc.colstate.edu/vol1_1/assessment.htm
- Stofle, G.S. (1997) ,Thoughts About Online Psychotherapy: Ethical and Practical Considerations', Rider University. <http://members.aol.com/stofle/onlinepsych.htm>
- Webpagefx: 10 Excelent Online Payment Systems (online article). Retrieved from: <https://www.webpagefx.com/blog/web-design/online-payment-systems/>
- Sušnik, A. (2015): Online payment methods (online article). Retrieved from: <https://www.optiweb.com/blog/placilne-metode-na-spletu/>
- Mastercard offical webiste: Smartpaycard (online article). Retrieved from: https://www.smartpaycard.net/en/smartpaycard_simple.wlgt
- Wikipedya: Mobile payments (online text). Retrieved from: https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_payment



7. Tehničke kompetencije online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta

Autor: Pantelis Balaouras (GUnet, Grčka)

Zahtjevi vezani za tehničke kompetencije

Zahtjevi vezani za tehničke kompetencije mogu se svrstati u sljedeće kategorije:

- Zahtjevi vezani za sadržaj internetske stranice: što sve treba sadržavati internetska stranica savjetnika ili psihoterapeuta.
- Opći tehnički zahtjevi vezani za hardver i softver.
- Opće prakse online sigurnosti i mjere opreza koje internetski korisnik treba poduzeti da bi se zaštitio od online kriminala.
- Specifični zahtjevi za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute vezani za zaštitu klijentovih osobnih i zdravstvenih podataka.

Internetske stranice i portali

Savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti služe se internetskim stranicama kako bi predstavili svoje usluge. Internetske stranice osnovni alat su da se dopre do potencijalnih klijenata i zato su one vrlo važne za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute. Profesionalni web dizajneri mogu pomoći u kreiranju i pohrani sadržaja internetske stranice. Osim informacija o uslugama, internetska stranica trebala bi sadržavati informacije o samome savjetniku / savjetovatelju / psihoterapeutu, mjesto djelovanja, kontakt podatke, jezik kojim se savjetnik / savjetovatelj / psihoterapeut služi, informacije o tehnološkim alatima za komunikaciju, kao i druge informacije koji bi klijenta mogle zanimati. Posebnu pažnju treba obratiti na pravne tekstove, poput Općih uvjeta i Izjave o odricanju od odgovornosti, koji moraju biti uključeni u sadržaj internetske stranice.

Internetska stranica bi trebala biti vizualno privlačna, trebala bi izgledati profesionalno te uključivati značajke tehnologija Web 2.0, kao što su:

- ✓ Online kalendari za pregled dostupnosti
- ✓ Online obrasci za naručivanje pacijenta / klijenta
- ✓ Online alati za komunikaciju na daljinu
- ✓ Online metode plaćanja
- ✓ Blogging alate koji omogućuju pisanje kratkih članaka o stručnim temama.
- ✓ Online geografske karte

*Zahtjevi vezani za
tehničke kompetencije*

*Internetska stranica ili
portal*

Internetska stranica treba biti sigurna za korisnike, pružati zaštitu osobnih podataka i poštivati standarde privatnosti.

Zahtjevi vezani za hardver i softver

Kad je riječ o audio i video komunikaciji, potrebno je preuzeti i instalirati prikladan softver na računalo ili mobilni uređaj. Mobilni uređaji, poput tableta, pametnih telefona, prijenosnih računala, opremljeni su video kamerom, mikrofonom i zvučnicima. Međutim, u slučaju stolnog računala potrebno je imati web kameru i odgovarajuće slušalice. Važno je da se ne upotrebljavaju obični zvučnici i druge vrste mikrofona jer može doći do problema sa zvukom, poput jeke ili mikrofonije.

Što je online sigurnost, sigurnost podataka i standardi privatnosti

Online sigurnost, ili sigurnost na internetu, odnosi se na znanja o postupcima **samozaštite i mjera opreza**, koji se trebaju primijeniti da se osigura sljedeće: i) da osobni i osjetljivi podaci (npr., podaci o zdravlju) ostanu privatni (privatnost informacija) te ii) da samo računalo i pohranjeni podaci budu sigurni (sigurnost podataka).

Privatnost informacija (ili privatnost podataka) je odnos između prikupljanja i širenja informacija, tehnologije, očekivanja javnosti u pogledu zaštite privatnost te vezana pravna i politička pitanja. Problemi zaštite privatnosti postoje svugdje gdje se prikupljanju, pohranjuju, uništavaju ili brišu osobni podaci i druge osjetljive informacije, bilo da su digitalnom ili nekom drugom obliku. Neadekvatna ili nepostojeća kontrola jedan je od glavnih uzroka problema u zaštiti privatnosti podataka.

Sigurnost podataka odnosi se na zaštitu podataka, poput onih u službenim bazama podataka, od destruktivnih sila, neželjenih aktivnosti i neovlaštenog pristupa.

Standardi privatnosti su pravila i propisi koji štite privatnost podataka građana. Tipični standardi su europska Uredba o zaštiti osobnih podataka (GDPR), koja zamjenjuje Direktivu 95/46/EZ, te američki Zakon o prenosivosti podataka i odgovornosti u zdravstvenom osiguranju (HIPAA).

Opće smjernice za korisnike interneta

Zaštita računala i pohranjenih podataka

Potrebno je poduzeti određene mjere **zaštite računala ili mobilnog uređaja od neovlaštenog pristupa** online kriminalaca. Uvijek se služite najnovijim verzijama operativnih sustava, instalirajte antivirusne i firewall sustave i redovito ih ažurirajte. Izbjegavajte preuzimanje softvera sa stranica koje nisu poznate i povjerljive. Preuzimajte softvere samo s dobro poznatih i pouzdanih stranica. Brojni besplatni programi (aplikacije) sadrže računalne viruse koji napadaju vaša računala i mobilne uređaje. Važno je također da napravite sigurnosne kopije svojih podataka i pohranite ih na jedan ili više eksternih uređaja. Upotrebljavajte sigurnosne kopije koje su zaštićene šiframa, ako vaši uređaji to podržavaju.

*Zahtjevi vezani za
hardver i softver*

*sigurnost podataka i
standardi privatnosti*

*Opće smjernice za
korisnike interneta*

- *Zaštita računala i pohranjenih podataka*

Zaštita osobnih informacija

Online sigurnost odnosi se na **zaštitu osobnih informacija i klijenta i pružatelja usluge**, dok pregledavaju internetske stranice, razmjenjuju e-mailovi, razgovaraju putem video i audio linkova, dopisuju se, itd. Pojediniosti poput adrese, imena i prezimena, telefonskog broja, datuma rođenja i osobnog identifikacijskog broja mogu pasti u ruke online kriminalaca. U slučaju da klijent ili vi morate ostaviti svoje osobne podatke, pobrinite se da to bude na internetskim stranicama koje su pouzdane (npr. stranicama uglednih tvrtki ili vladinih agencija) i zaštićene (vidi niže). Uvijek pročitajte pravila o privatnosti na internetskoj stranici. U slučaju online plaćanja, dajte samo one informacije koje su nužne za kupnju, na primjer, adresu isporuke i broj kreditne kartice. Nikad ne upisujte šifre, PIN-ove i podatke o bankovnim računu.

Premda je razmjena informacija ključna aktivnost u društvenim mrežama, postavljanje granica, na primjer, ograničavanje broja ljudi koji mogu vidjeti vaš profil i fotografije, postalo je uobičajena praksa zaštite sigurnosti. Ovime se korisnike društvenih mreža štiti ne samo od potencijalnih kradljivaca identiteta, nego i od vrebača i seksualnih prijestupnika, koji se u napadima na svoje žrtve katkad koriste podacima s interneta.

Budite oprezni s e-mailom

Online sigurnost odnosi se i na korištenje e-maila. Phishing je uobičajen oblik internetske prijevare, gdje kriminalci šalju naizgled službene e-maile s namjerom otkrivanja korisnikovih podataka koje poslije iskoriste za krađu identiteta. Također, e-mailovi mogu sadržavati i viruse.

Savjeti

- **O uređajima:** koristite jedan uređaj samo za komunikaciju s klijentima, kojim se ne služite u privatne svrhe.
- **O šiframa:** Upotrebljavajte jake (ne jednostavne) šifre na svim uređajima koje koristite. Šifre nemojte ni s kim dijeliti. Redovito mijenjajte šifre.
- **O antivirusnim i firewall sustavima:** uvijek instalirajte antivirusne i firewall softvere na svoje uređaje. Redovito ažurirajte kataloge uzorka virusa. Također, uvijek imajte najnoviju verziju antivirusnog sustava.
- **O e-mailovima:** Izbjegavajte otvarati privitke koji nisu pregledani antivirusnim programom, ne zaboravljajte se odjaviti, pogotovo ako se služite javnim računalom, brišite sve poruke koje vam stignu od nepoznatih osoba i nikad ne odgovarajte na spam poruke.
- **O aplikacijama i uslugama:** redovito ažurirajte svoje aplikacije i uvijek koristite najnovije verzije. Također, zamolite osobe s kojima komunicirate online putem (klijente ili suradnike) da i oni ažuriraju svoje aplikacije. Provjeravajte pravila o privatnosti i sigurnosti u aplikacijama kojima se služite.
- **O internetskim stranicama:** ne ostavljajte osobne podatke ni bilo kakve osjetljive informacije na stranicama koje započinju s „http://“, nego to činite na stranicama koje započinju s „https://“. Pročitajte pravila o privatnosti svake stranice.

Opće smjernice za korisnike interneta

- **Zaštita osobnih podataka**

Opće smjernice za korisnike interneta

- **Budite oprezni s e-mailovima**

Savjeti

Specifične smjernice za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute

Prije nego što navedemo specifične smjernice za savjetnike, savjetovatelje, psihoterapeute, predstaviti ćemo standarde privatnosti Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (GDPR) koja je na snazi u Europskoj uniji, te Zakon o prenosivosti podataka i odgovornosti u zdravstvenom osiguranju (HIPAA), koji je na snazi u Sjedinjenim Američkim Državama.

Standard privatnosti Europske unije: GDPR

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka Europske unije (GDPR) zamjenjuje Direktivu o zaštiti podataka 95/46/EZ, a donesena je radi harmonizacije zakona o privatnosti podataka diljem Europe, radi zaštite i pojačanja privatnosti podataka svih građana Europske unije i radi oblikovanja načina na koje razne organizacije diljem Europe pristupaju privatnosti podataka. Uredbu je usvojio Europski parlament 14. travnja 2016., a stupa na snagu 25. svibnja 2018. Organizacije koje ne usklade svoje djelovanje s Uredbom bit će suočene s velikim financijskim kaznama.

Prema članku 4 (1), pojam „osobni podaci“ označava sve podatke koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi; pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.“

Prema članku 4 (15) „podaci koji se odnose na zdravlje“ definirani su kao „osobni podaci povezani s fizičkim ili mentalnim zdravljem pojedinca, uključujući pružanje zdravstvenih usluga, kojima se daju informacije o njegovom zdravstvenom statusu.“

Savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti trebali bi osigurati da se prikupljanje i pohranjivanje povjerljivih podataka i zdravstvenih podataka odvija sukladno Uredbi o zaštiti osobnih podataka. Evo nekoliko zahtjeva:

- Za prikupljanje osobnih podataka potrebno je dobiti pristanak osobe. Također, osobi se mora ponuditi mogućnost da povuče svoj pristanak. Naime, ako podaci nisu prikupljeni onako kako nalaže Uredba, osoba čiji se podaci prikupljaju mora biti obaviještena o tome.
- Osobni i zdravstveni podaci moraju biti zaštićeni. Ova obveza izvršava se standardnim mjerama, a primjenjuju se i napredne mjere, poput enkripcije.

Izvor: <http://www.eugdpr.org/>

Američko pravilo o privatnosti: HIPAA

Američko pravilo o privatnosti predviđeno Zakonom o prenosivosti podataka i odgovornosti u zdravstvenom osiguranju (HIPAA) utvrđuje nacionalne standarde kojima se štite osobni zdravstveni podaci, a primjenjuje se na zdravstvene planove, zdravstvene naplate i pružatelje zdravstvene skrbi koje određene zdravstvene transakcije obavljaju elektroničkim putem. Ovo pravilo *nalaže uspostavljanje adekvatne zaštite privatnosti zdravstvenih informacija* i postavlja granice i uvjete unutar kojih se informacije smiju primjenjivati i otkrivati bez pacijentova odobrenja. Također, ovo pravilo štiti i pacijentova prava na informacije o vlastitom zdravlju, što uključuje pacijentovo pravo na uvid i kopiju svog zdravstvenog kartona, u kojem može tražiti izmjene netočnosti.

Izvor: <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/index.html>

Specifične smjernice za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka (GDPR)

Zakon o privatnosti u američkom zdravstvenom sustavu: HIPAA

Smjernice za standarde privatnosti

Sukladnost sa standardima privatnosti (GDPR, HIPAA) vrlo je važna kad se koriste platforme trećih strana za komunikaciju s klijentima. Kako bi osigurali djelovanje u skladu sa standardima, važno je da se služite platformama koje poštuju pravila ovih standarda.

Savjet: koristite usluge koje su sukladne GDPR-u, ako radite u Europskoj uniji, ili usluge sukladne HIPAA-u, ako radite u Sjedinjenim Američkim Državama.

Posebne smjernice za komunikaciju putem e-maila

E-mail je važan alat za savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute, ali sigurna je jedino ako obje strane (psihoterapeut/savjetovatelj i klijent) koriste istu, enkripcijom zaštićenu uslugu e-maila. Međutim, bilo bi nepraktično zahtijevati od svih klijenata da odaberu istog pružatelja usluga e-maila koji koristi i savjetnik / savjetovatelj/psihoterapeut.

Savjet: Koristite e-mail samo za inicijalni razgovor. U odgovoru na klijentov e-mail nemojte uključivati prijašnju konverzaciju s vašim klijentom i vodite računa da u tom odgovoru nema zdravstvenih informacija o klijentu.

Je li Gmail siguran?

Kad savjetnik/savjetovatelj/psihoterapeut koristi e-mail zaštićen enkripcijom da bi poslao poruku klijentu koji se služi besplatnom verzijom Gmaila ili besplatnom verzijom e-maila drugog pružatelja usluge (a to je velika većina ljudi), taj e-mail se, kad stigne na Googleove servere, skenira kako bi se personalizirali oglasi koji se prikazuju korisniku – ne samo unutar Gmaila, nego u cijeloj Googleovoj oglasnoj mreži (Google je izjavio da će skeniranje sadržaja e-mailova prestati od 2018.). Na primjer, ako psihoterapeut pošalje klijentu e-mail u kojem ga podsjeća da uzme lamotrigin ili pošalje e-mail u kojem se spominje hospitalizacija, klijentu će se „odjednom“, dok surfa internetom, početi prikazivati oglasi vezani za bolnice, depresiju, bipolarni poremećaj i psihijatrijske ustanove. To može biti nezgodno ako isto računalo koriste i drugi ukućani ili prijatelji.

Sve se ovo događa neovisno o tome koliko je „siguran“ pojedini račun e-maila.

Smjernice za video pozive i Skype

Video terapija jedna je od najvažnijih tehnoloških inovacija u psihoterapiji. Prednosti su već dobro istražene i dokumentirane, ali kad je riječ o privatnosti i sigurnosti situacija je pomalo nejasna.

Videoterapija je općenito vrlo sigurna. Gotovo sve platforme koriste veze zaštićene enkripcijom, a i sam video stream enkriptiran je tijekom prijenosa. Međutim, još uvijek postoje problemi, i to ne s videom, nego s platformom.

Skype je godinama bio omiljena metoda komunikacije među savjetnicima / savjetovateljima / psihoterapeutima. Jeftin, gotovo sveprisutan i općenito pouzdan. Ipak, Skype nije sukladan ni s HIPAA-om ni s GDPR-om.

Microsoft (vlasnik Skypea) ne uključuje Skype u svoj BAA – „Business Associate Agreement“ odnosno sporazum između pružatelja određenih usluga i subjekta zaštićenog HIPAA-om. Kako nije moguće dobiti Microsoftov BAA za Skype, tako Skype nije sukladan sa standardima privatnosti.

Smjernice za standarde privatnosti

Posebne smjernice za komunikaciju putem e-maila

Specifične smjernice za komunikaciju putem e-maila

Je li Gmail siguran?

Smjernice za video pozive i Skype

Drugi problem sa Skypeom je sljedeći: unatoč tome što su zaštićeni enkripcijom, transkripti chatova ostaju pohranjeni na Skypeovim serverima. Korisnik može vidjeti svoje razgovore mjesecima unatrag, a ta povijest razgovora pohranjena je na platformi koja nije sukladna ni s Općom uredbom za zaštitu podataka ni sa Zakonom o prenosivosti podataka i odgovornosti u zdravstvenom osiguranju.

Izvor

- Brian Dear. [A Therapist and Coach Guide to Encryption](#).

Literatura

- HIPAA/HITECH Act Implementation Guidance for Microsoft Office 365 and Microsoft Dynamics CRM Online (not SKYPE) <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=257510>
- Accelerate GDPR compliance with the Microsoft Cloud <https://www.microsoft.com/en-us/trustcentre/Privacy/GDPR>

Savjet: Potražite platforme za video psihoterapiju koje su sukladne standardima privatnosti, kod pružatelja usluga koji nudi BAA. Platforma mora biti jednostavna za korištenje i mora biti dostupna klijentima.

Želite li saznati više, pretražite internet upisujući sljedeće ključne riječi: „Online safety“, „GDPR compliance“, HIPAA compliance“, skupa s „Messaging Applications“, „Video chat“, „Voice chat“, te imenima aplikacija u usluga koje planirate koristiti, npr., „SKYPE encryption“ ili „SKYPE GDPR compliance“, „SKYPE HIPAA compliance“.

Savjet

Saznajte više

8. Psihološki aspekti i vještine u online intervencijama

Autorica: Evelyn Schlenk (Institut za inovacije u učenju, FAU, Njemačka)

U online savjetovanju još ne postoji nezavisan pristup¹, stoga se u online praksi primjenjuju razni pristupi preuzeti iz savjetovanja licem u lice. Ipak, i ovdje je potraga za resursima i rješenjima glavna nit vodilja (Mode-Scheibel, 2014). I u online savjetovanju savjetovatelji podržavaju razvoj novih mogućnosti djelovanja, potiču razvoj klijentovih resursa, ohrabruju klijente da sami poduzmu korake u pokretanju promjena, promiču samoaktualizaciju, pridonose povećanju klijentove samoefikasnosti te potiču njegovu samostalnost.

U online psihoterapiji metodološki je pristup mnogo više formaliziran nego u online savjetovanju (usp. Knaevelsrud, Wagner & Böttche, 2016). To je tako uglavnom zbog činjenice da se dobro strukturirana kognitivno-bihevioralna terapija prenijela u online format. Već postoje testovi učinkovitosti online psihoterapije za bolesti poput depresije, poremećaja hranjenja, anksioznih poremećaja, posttraumatskih stresnih poremećaja i kompliciranog tugovanja. Učinci online terapije mogu se usporediti s klasičnom terapijom licem u lice.

Bilo da je riječ o online savjetovanju ili online psihoterapiji, da bi bili efikasni u pružanju svojih usluga računalno posredovanim putem, online savjetovatelji i psihoterapeuti moraju biti profesionalno educirani. Manjak ujednačenih standarda kvalitete još uvijek postoji², i online psihološkom savjetovanju i u online psihoterapiji. Srećom, sve više organizacija, poput sveučilišta, profesionalnih udruženja, psihoterapeutskih komora, crkvenih i društvenih institucija, fondova zdravstvenog osiguranja itd., sudjeluje u raspravi o formuliranju općih minimalnih zahtjeva za ovakvu kvalifikaciju. Dosad se iskristaliziralo nekoliko bitnih elemenata (Reindl, 2015):

Savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti koje zanima primjena online metoda intervencije bi trebali:

- Prvenstveno biti kvalificirani kao savjetnici, savjetovatelji ili psihoterapeuti;
- Steći dodatne kvalifikacije u online savjetovanju ili psihoterapiji (gdje je moguće i dostupno);
- Imati iskustva u radu s ciljanom skupinom;
- Poznavati pravne okvire online savjetovanja / psihoterapije u vlastitoj zemlji.

Naravno, dodatne formalne kvalifikacije u online savjetovanju i psihoterapiji mogu se steći jedino ako je dodatna edukacija dostupna. Za

Potruga za resursima i rješenjima – orijentacija online savjetovanja

Priručnici za online psihoterapiju

Rasprava o minimalnim zahtjevima za kvalifikaciju online savjetnika, savjetovatelja i psihoterapeuta

one koje zanima online savjetovanje i psihoterapija, a nemaju prilike da se dodatno educiraju, ove Smjernice **Therapy 2.0**, u kombinaciji s Edukacijskim materijalima **Therapy 2.0** i Alatima **Therapy 2.0**, mogu dati neke prijedloge iz teorije i prakse koji mogu poslužiti u samoučenju.

Na njemačkom govornom području znanstveno znanje i praktične smjernice za djelovanje uglavnom se odnose na tekstualne upite. Kad se pomnije sagleda, online intervencije primijenjene u praksi pokazuju da se online komunikacija uglavnom odvija u pisanom obliku, unatoč raznolikim mogućnostima koje internetski medij nudi. Eichenberg & Kühne (2014) kažu da ovaj spektar uključuje sve „od jednostavne pripreme informacija za kakvu web stranicu do interaktivnih oblika online savjetovanja i psihoterapije, kao što su e-mailovi, chat, forumi pa čak i SMS-ovi.“ Prema tome, online savjetovatelji i psihoterapeuti moraju imati napredne vještine čitanja i pisanja / tipkanja kako bi uspješno vodili proces online savjetovanja ili online psihoterapije. Što to znači?

Kao što je već objašnjeno u 3. poglavlju, klasično savjetovanje i psihoterapija, koja se odvija licem u lice, bogati su verbalnim i neverbalnim informacijama koje klijent izražava svjesno ili nesvjesno. Savjetovatelji i psihoterapeuti analiziraju informacije primljene putem različitih senzornih kanala na temelju svojeg iskustva sa sličnim situacijama, kombiniraju individualne aspekte i slažu ih u cjelokupnu sliku te iznose svoje utiske kao povratnu informaciju u procesu savjetovanja ili psihoterapije.

U komunikacijskom okruženju poput telefonskog savjetovanja, percepcija neverbalnih aspekata od samog je početka više ograničena nego komunikacija licem u lice: nedostaju vizualne informacije, ali akustični signali poput jezika, dijalekta, mucanja, disanja, plakanja, pozadinskih zvukova, spola, približne dobi itd., mogu se zamijetiti, interpretirati i odmah inkorporirati u sliku.

Međutim, u slučaju elektronički generiranog pisanog teksta, ove dodatne informacije nisu prisutne. U ovakvom kontekstu pisana riječ jedina je veza između klijenta i savjetovatelja / psihoterapeuta. Čak ni formatiranje teksta, za razliku od ručno pisanog pisma, više ne pomaže u interpretaciji zato što se postavke koje primjenjuje pisac teksta, poput vrste i veličine slova, pozadine, okvira, lomljenja reda, popisa, tablica, emotikona i slika, mogu drukčije prikazati na uređaju osobe koja taj tekst čita.

Ovaj gubitak tradicionalnih alata za dešifriranje klijentovih problema zahtijeva od savjetovatelja ili psihoterapeuta otvoreniji stav o mogućim interpretacijama. Naime, savjetovatelji / psihoterapeuti u ovom slučaju ne smiju donositi nikakve preuranjene zaključke iz informacija koje su im predstavljene vrlo jasno, doslovce „crno na bijelom“. Više nego što je to slučaj u kontaktu licem u lice, važno je imati na umu da su riječi koje klijent bira tek približan prijevod unutarnjeg svijeta i nipošto ne predstavlja kompleksnu i slojevitú sliku same stvarnosti. Do koje će se mjere klijent moći točno izraziti ne ovisi samo o njegovom vokabularu, nego i o emocijama i mislima koje dominiraju trenutkom u kojem klijent piše. Također, ovisi i o stupnju u kojem klijent razumije vlastiti problem. Doduše, ovo posljednje je rjeđi slučaj, jer se klijent prvenstveno i obraća savjetovatelju ili psihoterapeutu zato što se nada da će im oni pomoći u rješavanju zbrke vezane za njegovu kompliciranu životnu situaciju te objasniti psihološku pozadinu i ponuditi neke mogućnosti djelovanja.

Međutim, čak i ako je klijent relativno vješto i u skladu s vlastitim horizontom³ pretočio svoj problem i unutarnja stanja u pisanu riječ, njegov tekst prirodno dolazi u područje drukčijeg horizonta, horizonta koji pripada savjetovatelju ili psihote-

Online upiti uglavnom se temelje na pisanom tekstu te zahtijevaju dodatne kompetencije u čitanju i pisanju

Gubitak interpretacijskih alata u računalno posredovanoj pisanoj komunikaciji

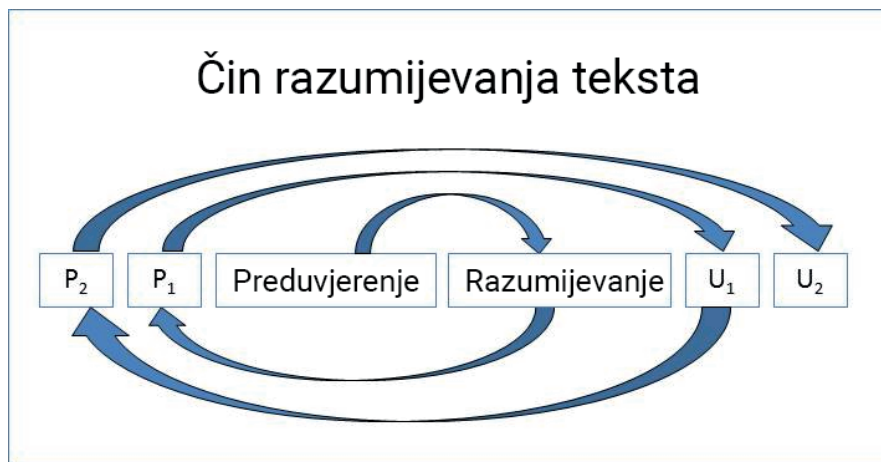
Pisane riječi kao približni prijevodi unutarnjih stanja

Različiti horizonti osobe koja piše tekst i osobe koja ga čita

rapeutu. Savjetovatelj ili psihoterapeut razvija vlastite unutarnje slike i osjećaje tijekom procesa čitanja i razumijevanja. Ove unutarnje slike razlikuju se od osobe do osobe već u poimanju konkretnih značenja poput „stabla“ ili „kuće“, što znači da se subjektivna poimanja apstraktnih pojmova poput „patnje“, „sreće“ ili „tjeskobe“ razlikuju daleko više. Online savjetovatelj ili psihoterapeut treba uvijek biti svjestan činjenice da njegove vlastite ideje, koje razvija tijekom čitanja klijentovog teksta, nisu potpuno točna reprodukcija onoga što je klijent napisao. Što je veća podudarnost između ideja osobe koja piše i osobe koja čita tekst to je bolji uvid u klijentove probleme i potrebe.

Na koji se način savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti hvataju ukoštac s pitanjima koje smo upravo opisali?

Hermeneutika, to jest, metoda tumačenja i razumijevanja teksta, nudi modele koji mogu biti od pomoći. Koncept hermeneutičkog kruga (Gadamer, 1959, 2010), ili hermeneutičke spirale (Bolten, 1985), opisuje kako se tekst najprije susreće s takozvanim povijesnim preduvjerjenjem čitatelja. Ovo preduvjerjenje ulazi u prvo razumijevanje pisanog teksta (Slika 1). Tijekom prvog čitanja, a i poslije, u ponavljanom čitanju, razumijevanje teksta prevodi se u novo preduvjerjenje P1, kroz korekcije i proširivanje, što vodi do proširenog razumijevanja teksta U1, i tako dalje. Čin istinskog razumijevanja klijentovog problema odvija se u spiralnom pokretu:

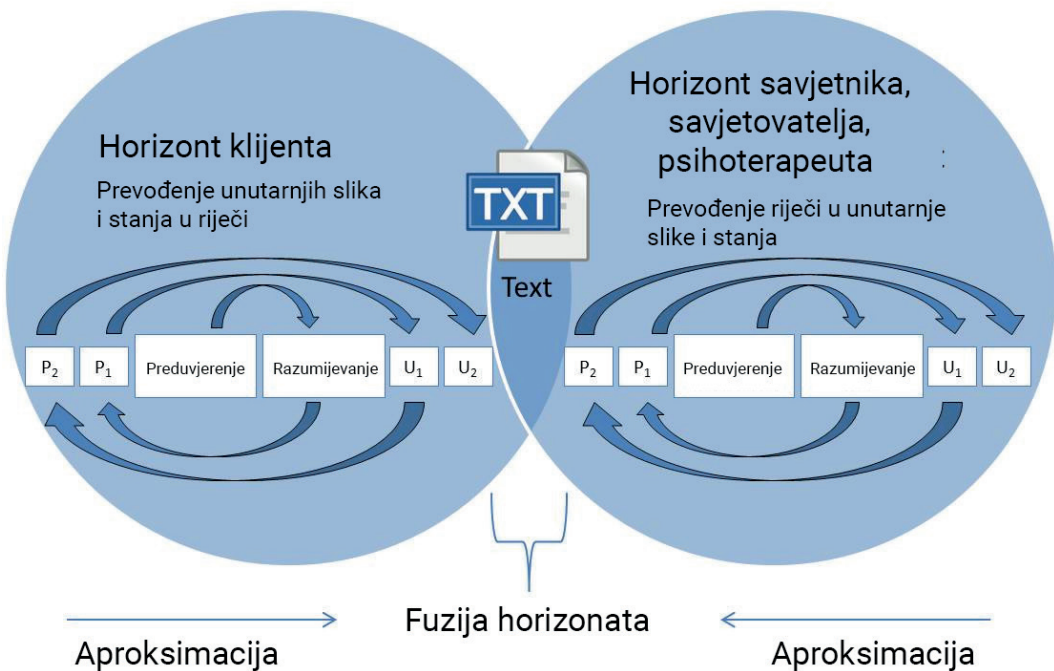


Slika 1: Hermeneutičko razumijevanje teksta; vlastita prezentacija: Evelyn Schlenk

U kontekstu savjetovanja ili psihoterapije temeljene na razmjeni teksta, ovaj proces hermeneutičkog razumijevanja događa se ne samo na strani savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta, nego i na strani klijenta, koji dešifriira odgovor na svoj tekst. Istraživanjem teksta koji šalje partner u komunikaciji i dobivanjem novih uvida, individualni horizonti se šire i pristupaju jedan drugom (Slika 2). Područje u kojem se dva horizonta preklapaju zove se zona zajedničkog razumijevanja. Gadamer (1959, 2010) govori o fuziji horizonata.

Hermeneutičko razumijevanje teksta, od širenja horizonata do fuzije horizonata

Fuzija horizonata: zona zajedničkog razumijevanja



Slika 2: hermeneutičko razumijevanje i fuzija horizonata u online savjetovanju i psihoterapiji koje se temelje na dopisivanju. Vlastita prezentacija: Evelyn Schlenk

Uz svoj koncept od četiri filma, Knatz & Dodier (2003, 2013) nude i konkretnu mogućnost teoretske primjene hermeneutičke fuzije horizonata u praksu online savjetovanja. Prema ovoj metodi, tekst klijenta čita se četiri puta, svaki put s različitim pitanjima. Promjena fokusa ovdje funkcionira kao film stavljen preko teksta koji filtrira značenja, stavljajući neke aspekte u prvi plan, a neke u pozadinu. Pitanja su opisana na Slici 3:

Hermeneutički proces razumijevanja u praksi: koncept četiri filma kao primjer dešifriranja teksta

1. film: Vlastite povratne informacije • Koja je moja prva, spontana reakcija dok ovo čitam? • Kakve su moje prve unutarnje slike i zamišljanja? • Mislim li da je problem rješiv? Mogu li ga riješiti ja? Može li se riješiti dopisivanjem? • Mogu li zamisliti uspostavljanje radnog odnosa s ovim klijentom? • Što spontano želim ovom klijentu?
2. film: Tema i psihosocijalna pozadina • Što je tema ovog teksta? (Podcrtajte ključne riječi) • Kakav je klijentov društveni kontekst? • Jesam li primio / primila dovoljno činjenica (dob, spol, bračno stanje...)? • Koje su klijentove slabosti i prednosti?
3. film: Dijagnoza • Je li klijentov problem jasan? • Je li klijentov cilj jasan? • Kakve želje i pitanja mi je klijent uputio? • Koja su moja pitanja klijentu? • Kakva je moja hipoteza??
4. film: Intervencija • Kakav oblik pozdrava je prikladan? Kako da predstavim sebe i svoju organizaciju? • Na koja opća pitanja mogu odmah odgovoriti (npr. povjerljivost podataka, anonimnost...)? • Kakvu vrstu povratne informacije mogu dati na temelju svog činjeničnog i emocionalnog razumijevanja? • Koje informacije nedostaju? Postoji li nešto što ne razumijem? • O kojim aspektima želim izraziti svoje pozitivno mišljenje? • U kakva pitanja da zaodjenem svoje pretpostavke i prijedloge za rješenje problema? • Što mogu ponuditi u ovom obliku savjetovanja? Koja su ograničenja toga što mogu ponuditi? • Hoću li pozvati klijenta da nastavimo komunikaciju ili ću ga uputiti na prikladnije osobe i intervencijske formate?

Slika 3: Koncept četiri filma, prema Knatz & Dodier (2003, 2013). Vlastita prezentacija: Evelyn Schlenk

Online savjetovatelj ili psihoterapeut bilježi svoje odgovore nakon svakog čitanja, nakon čega ih sagleda u cjelini te razvija odgovore za klijenta. Pristup temeljen na konceptu četiri filma koristi se već godinama u online savjetovanju temeljenom na dopisivanju. Međutim, nije se dokazao korisnim samo ondje, nego je ušao i u relevantnu stručnu literaturu. Također, čini neizostavan dio edukacije za online savjetovatelje i psihoterapeute prema smjernicama Njemačkog udruženja za online savjetovanje (DGOB).

U ovom trenutku – nakon spajanja hermeneutičke teorije i prakse – razmatranja i rasprave o specifičnim zahtjevima za online savjetnike, savjetovatelje i psihoterapeute kreću se prema preliminarnom zaključku. Valja istaknuti da su prethodna objašnjenja imala na umu ovaj cilj: razviti svijet o tome da računalno posredovana komunikacija dovodi do gubitka bliskih, korisnih i omiljenih interpretativnih alata u razumijevanju klijentovih problema. Međutim, otvoren, zainteresiran i

Sažetak i izgledi

pozoran stav u kombinaciji s prikladnim metodama interpretacije može rezultati razumijevanjem koje je osnova za učinkovite intervencije, pa čak i u slučaju pisane, asinkrone komunikacije. Niže navedena literatura pružit će vam dublji i opsežniji uvid u ovu temu (kao i teme vezane za druge komunikacijske oblike poput chata, foruma, videa itd.).

Literatura

- Apolinário-Hagen, J. & Tasseit, S. (2015): Chancen und Risiken der Internettherapie für die Regelversorgung in Deutschland. Ein Beitrag zur Psychotherapie im Zeitalter von Web 2.0.. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7, April 2015
- Bolten, J. (1985): Die Hermeneutische Spirale. Überlegungen zu einer integrativen Literaturtheorie. In: Poetica 17 (1985), H. 3/4., S. 362 f.
- BPtK (2017): Internetprogramme zur Leistung für alle Versicherten machen. BPtK-Checkliste für Internetpsychotherapie. Pressemitteilung der BPtK vom 27.06.2017. Download: http://www2.psychotherapeutenkammer-berlin.de/uploads/20170627_pm_bptk_internetpsychotherapie.pdf [Online-Zugriff am: 17.07.2017]
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Gadamer, H.-G. (1959): Vom Zirkel des Verstehens. Erschienen in: M. Heidegger, Festschrift zum 70. Geburtstag. Pfullingen 1959, S. 24-34
- Gadamer, H.-G. (2010): Gesammelte Werke/1: Hermeneutik I: Wahrheit und Methode; Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik. 7. Auflage. Mohr: Tübingen
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz: Weinheim
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016): Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Hogrefe: Göttingen
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Knatz, B. (2013): Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen – Formen – Praxen. Gütersloher Verlagshaus: Gütersloh
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Mode-Scheibel, B. (2014): Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4, Oktober 2014
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015
- Schardt, F.: Hermeneutik – Von der Zirkelstruktur des Verstehens. Online-Re-

ssource: <http://www.friedel-schardt.de/hermeneutik.htm> [Online-Zugriff am 25.07.2017]

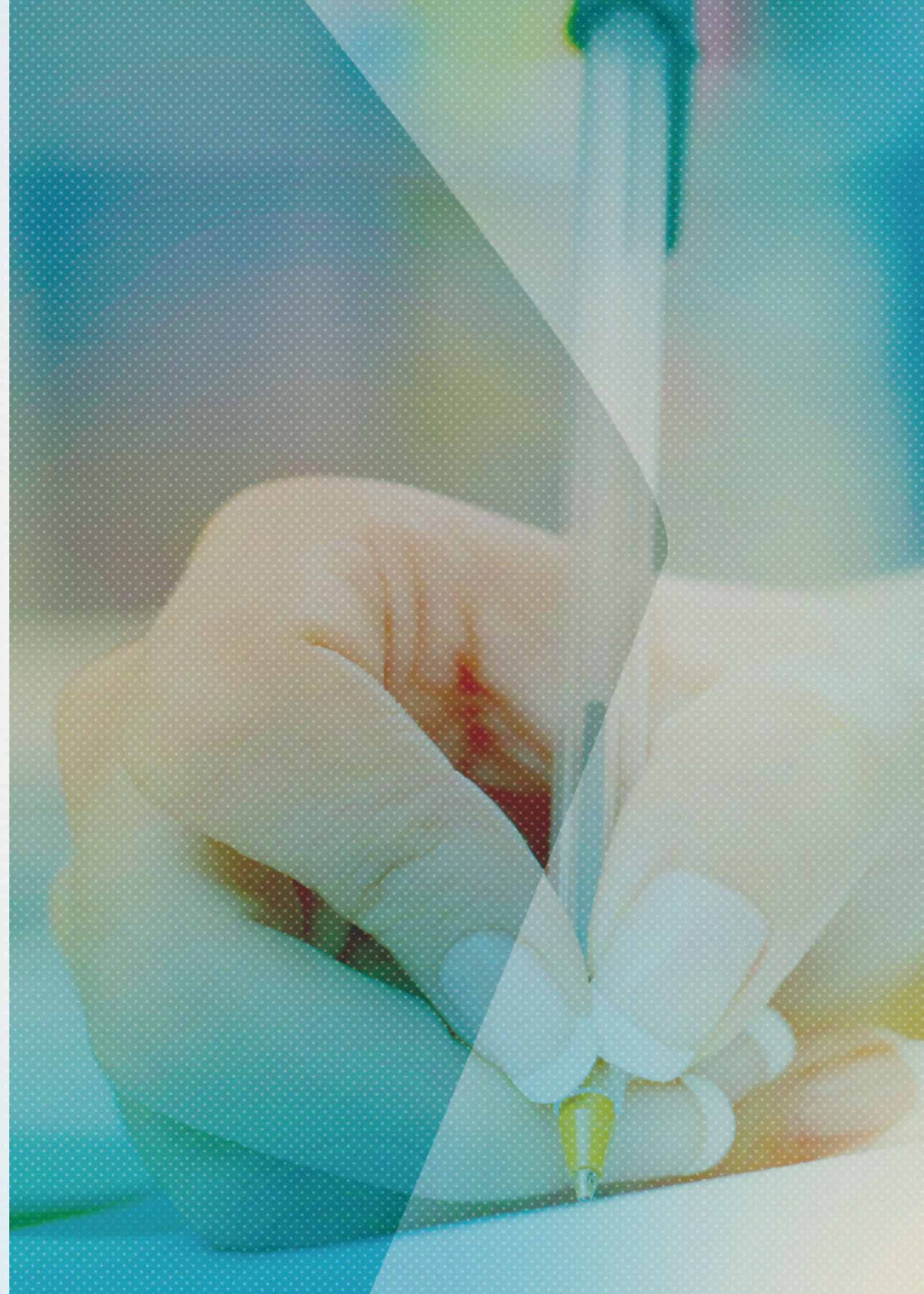
- Schlenk, E. (2007): Online-Beratung: Förderung von Autonomie im virtuellen Raum. Workshop im Rahmen des 28. Kongresses der DGTA in Stuttgart. 18.05.2007. Online-Ressource: http://www.impulswirkstatt.de/ssl/documents/Schlenk_WS6_TA-Kongress_2007 [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schulz von Thun, F. (2006): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt: Reinbeck

Footnotes

¹ Ova izjava odnosi se na zemlje njemačkog govornog područja nakon pregleda literature 2017.

² Bilješka 1.

³ Horizont: hermeneutički concept koji se odnosi na svijet pojedinčeva uma.



9. Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Autorica: Karin Drda-Kühn
(media k GmbH, Njemačka)

Iskustvo bježanja, traume izbjegličkog života i mentalna nestabilnost koja je posljedica toga dovodi do teških smetnji te traži osmišljavanje savjetovateljskih i psihoterapijskih metoda namijenjenih velikom broju izbjeglica i tražitelja azila. Ankete, studije i znanstvena istraživanja proteklih su godina uvelike pridonijeli razumijevanju i identifikaciji ponuda u savjetovanju i psihoterapiji. Prema rezultatima studije koju je provelo Sveučilište u Braunschweigu (Njemačka), jedna od četiri izbjeglice pati od posttraumatskog stresnog poremećaja¹. Nadalje, kod jedne četvrtine izbjeglica postoji sumnja na umjerenu depresiju, a gotovo desetina potencijalno pati od teške depresije. Ovi zdravstveni problemi koče integraciju ovih ljudi u novo društvo te smanjuju šanse za njihovo obrazovanje i razvoj karijere. Radikalizacija i okretanje terorizmu također može biti potaknuta ovim zdravstvenim poteškoćama.

Naravno, bilo bi pogrešno i stigmatizirajuće poistovjetiti tražitelje azila i izbjeglice koji imaju probleme s mentalnim zdravljem s nedavnim terorističkim prijetnjama. Također, ne treba svaka traumatizirana izbjeglica psihoterapiju. Stručnjaci kažu da često pomaže i tek nekoliko psihosocijalnih savjetovanja. Međutim, psihosocijalno savjetovanje i psihoterapija rijetko se pružaju zato što je zdravstvena skrb u prihvatnim centrima usredotočena na druge mjere.

Primjer Njemačke: samo oko 5% izbjeglica s mentalnim poremećajem koji se razvio kao rezultat traume primi nekakav oblik liječenja ili savjetovanja². Najveći je problem u nedostatku adekvatno kvalificiranih prevoditelja, stoga jezik predstavlja prepreku u pružanju savjetovanja i psihoterapije.

U području online savjetovanja i psihoterapije za izbjeglice i tražitelje azila, međutim, nema dovoljno ni informacija ni iskustva da bi se ovi instrumenti mogli primjenjivati strateški i uspješno. Također, još uvijek nije sigurno jesu li postojeća iskustva s online ponudama doista primjenjiva na izbjeglice i tražitelje azila.

Ono što je sigurno jest činjenica da ovi ljudi, koji se nalaze u teškoj životnoj situaciji, doživljavaju posjet savjetovatelju ili psihoterapeutu kao problem. Naime, to okruženje ih zastrašuje. Prema tome, mogućnost online savjetovanja ili psihoterapije mogla bi ih potaknuti da potraže pomoć.

Posttraumatski stresni poremećaj kao prepreka u integraciji

Premalo psihosocijalnog savjetovanja i psihoterapije

Jezične barijere – najveći problem

Online terapija kao prilika

Može se pretpostaviti da će online ponude savjetovanja u kombinaciji s jezičnim alatima imati uspjeha jer se tako mogu prevladati jezične barijere. Programi za prevodjenje u stvarnom vremenu već su dosegli standard koji omogućuje njihovu primjenu, barem u savjetovanju.

Velika većina ovih traumom pogođenih ljudi, a osobito mladih, ima pristup pametnim telefonima i vješta je u njihovoj upotrebi. Svladavanje tehničkih zahtjeva može se stoga smatrati kao riješen problem. Međutim, postoje drugi faktori koji bi mogli kočiti ovaj proces: da bi se osigurao uspjeh terapije, važno je održavati kontinuitet u savjetovanju i psihoterapiji i ukloniti nesigurnosti kod klijenta.

Što se tiče psihoterapeuta i savjetovatelja, prvo i osnovno je pokriti potrebe za adekvatnim kvalifikacijama za online praksu te zadovoljiti relevantne uvjete i specifične zahtjeve. Rezultati istraživanja **Therapy 2.0**³ koje je uključilo 252 stručnjaka u sedam europskih zemalja ukazuje na to da nemaju sve zemlje prikladno kvalificirane savjetovatelje i psihoterapeute. Međutim, budući da se iz rezultata ovog istraživanja može iščitati interes i spremnost za stjecanje kvalifikacija, vrlo je vjerojatno da će se u narednim godinama jasno definirati zahtjevi za profesionalne online prakse.

Online savjetovanje i psihoterapija mogu biti dobra prilika da se dopre do traumatiziranih maloljetnika bez pratnje te da im se pomogne da steknu društvenu stabilnost. Ovim tinejdžerima pametni telefoni služe kao sredstvo kontakta s članovima obitelji i prijateljima koji su ostali u rodnoj zemlji. Pametni telefoni su njihov primarni način komunikacije, što također otvara komunikacijski kanal za savjetovanje i psihoterapiju.

Dakle, upravo online usluge moći će doprijeti do ovih mladih ljudi, najprije da ih se obavijesti da uopće imaju priliku dobiti savjetovanje i psihoterapiju, a zatim i da se ovi oblici pomoći doista primijene. **Therapy 2.0** nastoji doprinijeti budućim praksama online savjetovanja i psihoterapije u kontekstu tražitelja azila, izbjeglica i maloljetnika bez pratnje, a istodobno želi pomoći savjetovateljima i psihoterapeutima da usavrše svoje vještine u ovom polju.

Literatura

- ¹ Kröger, Christoph e.a.: "Posttraumatische und depressive Symptomatik bei Asylsuchenden Screening in einer Landesaufnahmestelle – Posttraumatic Stress and Depressive Symptoms amongst Asylum Seekers Screening in a State Refugee Reception Centre, Stuttgart 2016
- ² Report of the nationwide working group "Psychosocial Centres for Refugees and Torture Victims" (Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer), in: Deutsches Ärzteblatt 3/2017, S. 101; http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2017/02/Versorgungsbericht_3-Auflage_BAfF.pdf
- ³ Please see <https://www.ecounseling4youth.eu/needs/>

Pametni telefoni kao alati za savjetovanje

Online savjetovanje treba kvalificirane savjetovatelje i psihoterapeute

Online praksa može doprijeti do maloljetnika bez pratnje

Therapy 2.0 kao doprinos primjeni online savjetovanja i psihoterapije

10. Therapy 2.0 i uključeni partneri

Informacije u ovim Smjernicama prikupljene su partnerskim radom unutar projekta Therapy 2.0, a uredio ih je i finalizirao njemački Institut za inovacije u učenju (ILI – Institut für Lern-Innovation).

Njemačka		media k GmbH (koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn Hans-Jürgen Köttner Therapy2.0@media-k.eu + 49 7931 99 27 30
Njemačka		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk Evelyn.Schlenk@ili.fau.de + 49 9131 856 1111
Slovenija		Integra Institut, Institut za razvoj človekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich sonja.bercko@eu-integra.eu + 38 659 013 2641
Hrvatska		Sveučilište u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic Dr. Marina Crepulja tanja.franciskovic@medri.uniri.hr + 38 591 2000 000
Island		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir bjorg@lhi.is + 354 552 4000
Austrija		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich office@wissenschaftsinitiative.at + 43 676 944 5447
Portugal		School of Health, Polytechnic Institute of Porto (ESS P.PORTO) Dr. Regina A Silva ras@eu.ipp.pt + 351 222 061
Grčka		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras Constantinos Tsibanis costas@noc.uoa.gr + 30 210 7275603

Zahvale

Partneri u projektu **Therapy 2.0** željeli bi zahvaliti savjetnicima, savjetovateljima i psihoterapeutima koji su sudjelovali u analizi potreba spomenutog projekta (prosinac 2016. – veljača 2017.), kao i svim drugim dionicima koji su bili uključeni u projekt **Therapy 2.0** i doprinijeli svojim dragocjenim znanjem u stvaranju sadržaja ovih smjernica.

Posebno se zahvaljujemo našem savjetničkom odboru na doprinosu i kolegijalnoj podršci:

- Dr. David Ebert, Fakultet za kliničku psihologiju i psihoterapiju pri Sveučilištu Friedrich-Alexander Erlangen Nürnberg (Njemačka), predsjednik Međunarodnog udruženja za istraživanje internetskih intervencija (ISRIL.org)
- Prof. Fernando Barbosa, Fakultet za psihologiju i obrazovne znanosti Sveučilišta Porto (FPCEUP) i glavni istraživač u Laboratoriju za neuropsihofiziologiju pri Sveučilištu Porto (Portugal)
- Dr. sc. Martina Rojnic Kuzman, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu (MEF), Klinika za psihijatriju Kliničkog bolničkog centra Zagreb
- Ingibjörg Kristinsdóttir, savjetnica za profesionalno usmjeravanje i predsjednica islandskog Udruženja savjetnika za profesionalno usmjeravanje (FNS)



Ovaj projekt ostvaren je uz potporu Europske komisije. Ova publikacija izražava isključivo stajališta autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom primjene informacija koje publikacija sadrži.

THERAPY 2.0

COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Guidelines

Smjernice za savjetnike, savjetovatelje
i psihoterapeute za primjenu online
intervencija

www.ecounselling4youth.eu