

THERAPY 2.0



COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Leiðbeiningar um rafræna ráðgjöf eða
meðferð fyrir ráðgjafa, sálfræðinga og aðra
meðferðaraðila

Leiðbeiningar um rafræna ráðgjöf eða meðferð fyrir ráðgjafa, sálfræðinga og aðra meðferðaraðila

Höfundar

Pantelis Balaouras, Marina Letica Crepulja, Artemisa R. Does, Nives Hudej, Hans-Jürgen Köttner, Karin Drda-Kühn, Evelyn Schlenk, Regina A. Silva, Aleksandra Stevanovic

Myndir

© höfundar, nöfn við myndir

Leyfi til afritunar



Verk þetta er flokkað undir leyfi frá Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Leyfilegt er að:

- deila – afrita og dreifa efni á netinu
- aðlaga – nýta, breyta, eða bæta við efni er leyfilegt með eftirfarandi skilyrðum:
 - Heimildir— Nauðsynlegt er að vitna í efnið og geta þess með vísun á leyfið, greina verður frá ef einhverjar breytingar hafa verið gerðar sem er leyfilegt upp að vissu marki, en ekki má eigna sér efnið.
 - Ekki söluvara - Efnið má ekki nota sem söluvara.
 - Dreifing - ef efnið er aðlagð, breytt eða vitnað í það verður að geta höfunda og leyfa eins og gert er í frumritinu.



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Númer verkefnis: 2016-1-DE02-KA202-003245

Til ráðgjafa, meðferðaraðila, leiðbeinanda og annarra sem áhuga hafa:

Innan **Therapy 2.0** hafa samstarfsaðilar skrifað leiðbeiningar um hvernig nýta megir möguleika tækninnar við rafræna ráðgjöf/meðferð. Leiðbeiningar þær sem hér birtast á íslensku eru þýddar úr ensku. Í sumum tilfellum er ekki um beina þýðingu að ræða þar sem textinn á ekki við íslenskar aðstæður. Lesendum er bent á að lesa ensku útgáfuna til að leita nánari skýringa um tiltekin atriði. Beðist er velvirðingar á að ekki eru þýddir textar sem eru hluti af myndum í sumum köflum.

Leiðbeiningarnar nýta þeim sem vilja fræðast um hvernig nýta má tæknina við rafræna ráðgjöf eða meðferð. Leiðbeiningarnar voru skrifaðar af þátttakendum í verkefninu á tímabilinu 2017–2018. Helstu afurðir **Therapy 2.0** verkefnisins eru auk þessara leiðbeininga, niðurstöður þarfagreiningar á rafrænni ráðgjöf/meðferð, lýsing á góðum fyrirmyndum af notkun tækninnar við rafræna ráðgjöf og safnað var greinum um rafræna ráðgjöf/meðferð.

Leiðbeiningarnar eru settar fram sem handbók. **Digital Natives** er hugtak sem er mikið notað í ensku útgáfunni. Haft var samband við Árnastofnun um þýðingu og þar var lagt til að nota orðið; **innfæddir netverjar**. Innfæddir netverjar eru læsir á stafrænt tungumál, tölvuleiki og internetið og hafa alist upp við tölvunotkun frá unga aldri. Má búast við að það sé vaxandi þörf fyrir þá að eiga möguleika á að sækja ráðgjöf til sérfræðinga um sálfræðilega meðferð þar sem samskipti fara fram á netinu. Í leiðbeiningunum eru helstu samskiptaforrit kynnt og fjallað er um kosti rafrænnar ráðgjafar/meðferðar fyrir ráðþega/skjólstæðinga. Gert er grein fyrir lagalegu umhverfi rafrænnar ráðgjafar/meðferðar og meðal annars er lagamma Evrópusambandsins lýst og tekin dæmi af aðstæðum í þáttökulöndum verkefnisins. Auk lagalegs ramma er rætt um siðareglur og algengum spurningum sem upp koma í ráðgjöf/meðferð svarað. Farið er yfir greiðslumáta á netinu og opnunartíma. Síðan er fjallað um kröfur til ráðgjafa/meðferðaraðila, kröfur um þekkingu á tækninni og hvaða þættir eru ólíkir í rafrænni ráðgjöf/meðferð og þeirri hefðbundnu sem hefur tíðkast lengi. Að lokum er fjallað um hvernig nota má samskiptaleiðir um netið með hælisleitendum, flóttamönnum og/eða börnum á flóttu.

Tekið skal fram að leiðbeiningar þessar gefa innsýn í rafræna ráðgjöf/meðferð en koma ekki í stað náms eða þjálfunar í aðferðum sem veita réttindi til að starfa við rafræna ráðgjöf/meðferð.

Table of Contents

1.	Kynning	6
2.	Samskiptaleiðir fyrir ráðgjafa og meðferðaraðila	10
3.	Einkenni rafrænnar ráðgjafar/meðferðar	16
4.	Lagaleg atriði	20
5.	Siðferðileg álitamál	30
6.	Fjárhagsleg atriði	36
7.	Tæknileg hæfni ráðgjafa/meðferðaraðila	40
8.	Sálfræðileg hæfni og þekking í rafrænni ráðgjöf/meðferð	46
9.	Rafræn ráðgjöf/meðferð fyrir hælisleitendur, flóttamenn og börn á flótta	52
10.	Therapy2.0 – samstarfsaðilar	54



1: Kynning

Höfundur:

Karin Drda-Kühn (media k GmbH, Germany)

Upplýsingatækni (UT) er sú aðferð að velja sem besta tækni til að vinna með gögn. Samþætting upplýsingatækni við rafræna ráðgjöf/meðferð er enn á byrjunarstigi sérstaklega varðandi nýtingu tækninnar til samskipta. Undanfarna áratugi hefur verið lögð áhersla á þróun og meðferð gagna en minna á samskipti um tölvurnar. Þó hafa miklar breytingar átt sér stað síðustu ár með tilkomu samfélagsmiðla. Innan Evrópu ríkir hefð um að ráðgjöf/meðferð fari fram þar sem einstaklingar hittast og ræða saman, það er að segja svokallað hefðbundið viðtalsform („Sófinn“).¹

Hefðbundin aðferð eða viðtalsformið „Sófinn“ hentar í flestum tilvikum vel fyrir fullorðna einstaklinga, sérstaklega þá sem eldri eru. Efasemdir eru um að þessi aðferð henti jafn vel yngra fólki, sérstaklega þeim sem ekki ganga beinu brautina í lífinu og einnig þeim sem kallaðir eru „Innfæddir netverjar“ („Digital Natives“). Ekki er talið víst að til þeirra náist með hefðbundnum aðferðum ráðgjafar/meðferðar. Samskiptaleiðir þeirra eru ólíkar og margir þeirra nýta Web2.0 samskiptaleiðir (Facebook, Twitter, WhatsApp, Skype, o.s.frv.) daglega í stað hefðbundinna samskiptaleiða (talað mál)².

Þess vegna má álykta að til þess að ráðgjöf verði árangursrík fyrir ungt fólk, þá þyrfti rafræn ráðgjöf að vera valkostur þegar þau leita eftir ráðgjöf/meðferð hjá ráðgjöfum sálfræðingum eða öðrum meðferðaraðilum.

Aðferðir og leiðir við að veita rafræna ráðgjöf eru enn ólíkar í Evrópu. Það má greina efasemdir hjá sumum ráðgjöfum/meðferðaraðilum við notkun rafrænnar ráðgjafar af mismunandi ástæðum, meðan aðrir hafa kynnt sér leiðir og nota þær við rafræna ráðgjöf/meðferð.

Þarfagreining sem gerð hefur verið í **Therapy 2.0** verkefninu, hefur leitt í ljós að ráðgjafar, meðferðaraðilar, kennarar og leiðbeinendur (ásamt þeim sem unnið hafa með flóttamönnum) hafa:

- óskað eftir frekara samstarfi við fagmenn sem nýta tæknina við vinnu sína,
- óskað eftir frekari upplýsingum um persónuvernd, siðareglur og aðferðir við að nota tæknina,
- lýst yfir áhuga á að nýta tæki og tól sem reynst hafa vel fram að þessu,
- sýnt áhuga á að öðlast tilskilin réttindi til að mega bera starfsheitið rafrænn ráðgjafi/meðferðaraðili.

UT í ráðgjöf og meðferð

*„Innfæddir netverjar“
 („Digital Natives“)
 og afstaða þeirra til
 nútíma tækni*

*Þarfir sérfræðinga um
 rafræna ráðgjöf og
 meðferð*

Niðurstöður þarfagreiningarinnar sýndu að oftast koma fram eftirfarandi vandamál hjá ungu fólki: fjölskylduvandi, kvíði, þunglyndi, samskiptavandi, ágreiningsmál, sértækir námserfiðleikar, fíkn og einelti.

Ráðgjafar og meðferðaraðilar, sérstaklega þeir sem vinna að geðheilbrigðismálum, hafa sumir kynnt sér kosti rafrænnar ráðgjafar. Í Evrópu er þó enn mikill munur á þekkingu sérfræðinga á rafrænum möguleikum og er þörf á að rannsaka hvernig hægt er að nýta tæknina betur. Rannsóknir sem framkvæmdar voru innan Evrópska verkefnisins „e-COMPARED“ sýna hægfara þróun á að blanda saman rafrænni ráðgjöf/meðferð og hefðbundnum viðtalsaðferðum. Þar kemur m.a. fram: „Frekari rannsóknir er þörf við að kanna árangur þess að nýta saman rafræna tækni og hefðbundna meðferð og kanna kosti þess.“

Kostir rafrænnar ráðgjafar/meðferðar fyrir ráðþega/skjólstæðinga eru greinilegir. Dæmi um kosti:

- fljótlegt, auðvelt og sveigjanlegt að bóka tíma á netinu,
- ekki er nauðsynlegt í mörgum tilvikum að fá tilvísun,
- ráðþeginn/skjólstæðingurinn velur sjálfur hvar hann er meðan á ráðgjöfinni/meðferðinni stendur,
- þeir sem ekki komast af heimilum sínum eiga möguleika á að nýta sér rafræna ráðgjöf eða meðferð,
- mögulegt er að samnýta rafræna og hefðbundna ráðgjöf/meðferð,
- engin vandamál varðandi samgöngur,
- auðvelt að prófa hvort rafræn ráðgjöf/meðferð hentar fyrir einstakling,
- leynilegt - engar biðstofur,
- rafræn ráðgjöf eða meðferð getur verið fyrsta skrefið í átt að meðferð fyrir þá sem eru tregir við að mæta í hefðbundna ráðgjöf t.d. karlmenn og ungmenni.

Vitað er að rafræn ráðgjöf/meðferð er ekki fyrir alla. Þeir sem ekki eru tæknivæddir eru líklegri til að forðast rafræna ráðgjöf eða meðferð og slík ráðgjöf er ekki talin henta þeim sem orðið hafa fyrir alvarlegum áföllum. Í einhverjum tilfellum hefur þó komið fram að reynst hefur vel að fyrsta viðtal fari fram á netinu, því þá er ástandið metið og gerðar tillögur um næstu skref í ráðgjöfinni eða meðferðinni.

Therapy 2.0 verkefnið beinir sjónum að möguleikum tækninnar hvað varðar rafræna ráðgjöf/meðferð. Niðurstöður þessa verkefnis hafa leitt í ljós að rafræn ráðgjöf/meðferð sem framkvæmd er af fagmönnum hefur ekki neikvæð áhrif á þann sem sækir sér aðstoð.

Í **Therapy 2.0** eru þessar leiðbeiningar settar fram fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila og lögð er áhersla á sýna hvernig nýta má tæknina. Sýnd eru dæmi um notkun tölvupósts, spjalls, video, snjallsíma og fleira. Jafnframt eru upplýsingar um öryggismál og siðareglur.

Með aðferðum sem kynntar eru í Therapy 2.0 verkefninu eiga ráðgjafar/meðferðaraðilar aukna möguleika að ná til nýs markhóps, t.d. unglunga og barna á flóttu. Flest þeirra, sérstaklega stúlkur hafa upplifað miklar hörmungar og þjást oft af áfallastreitu. Helsta samskiptatæki þeirra er snjallsíminn. Sé tekið mið af því að þau þurfa að læra nýtt tungumál í nýju landi má ætla að hefðbundin ráðgjöf/meðferð henti ekki í þessum tilvikum. Í þessum tilfellum mætti nýta tæknina þar sem þau þekkja hana vel og þá möguleika sem þar eru í boði.

Helstu vandamál ungs fólks

Þörf á að rannsaka hvernig hægt er að nýta tæknina betur

Kostir fyrir ráðþega og skjólstæðinga

Notkun nýjustu tækni við ráðgjöf og meðferð

Flóttamenn: Aðgengi að snjallsíma og hafa notað tæknina

Heimildir

- 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 European-wide survey on “Relevance of online tools in counselling and therapeutic interaction with digital natives”, carried out by eight European institutions with 252 respondents in the “Therapy 2.0” project 2017, see <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



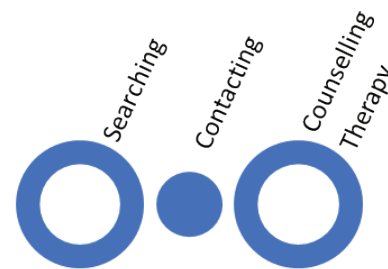
2: Samskiptaleiðir fyrir ráðgjafa og meðferðaraðila

Höfundur: Pantelis Balaouras (GUnet, Greece)

Kynning

Litið er á rafræna ráðgjöf, **e-Ráðgjöf** sem viðbót við hefðbunda ráðgjöf í **THERAPY 2.0** verkefninu. Með því að nýta möguleika rafrænnar ráðgjafa eða meðferðar má ná til fleiri skjólstæðinga sérstaklega innfæddra netverja, ungs fólks og þeirra sem nýta sér tæknina við vinnu sína.

Lýsa má samskiptum milli ráðgjafa og ráðþega eða meðferðaraðila og skjólstæðings hans í skrefum þar sem mismunandi tæki og töl eru notuð.



Kynning: e-Ráðgjöf, ráðgjöf á netinu, rafræn ráðgjöf, innfæddir netverjar

Samskipti við ráðþega/skjólstæðing

1. Skref. Leit.

Ráðþegar/skjólstæðingar leita eftir svörum við ýmsum vandamálum eða svörum vegna veikinda á netinu. Sumir leita að ráðgjafa eða meðferðaraðila því þeir þurfa ráðgjöf/meðferð. Vefsíður nútímans eru ein mikilvægasta leiðin til að afla upplýsinga og má því tala um að vefsíður séu gagnvirkar. Sérfræðingar ná til fólks með því að greina frá hvað þeir bjóða og gefa almennar upplýsingar eins og hvernig má ná til þeirra, hvar þeir eru, hvað þjónustan kostar og hvernig skuli greiða fyrir hana.

Tæki:
Vefsíður, samfélagsmiðlar

2. Skref. Tenging

Ráðþegi/skjólstæðingur hefur samband við ráðgjafa/meðferðaraðila, bókað er viðtal og tengingu er náð.

Tæki:
Sími, tölvupóstur, samfélagsmiðlar, snjallsímar og öpp

3. Skref. Ráðgjöf/meðferð

Viðtal við ráðgjafa/meðferðaraðila. Viðtal fer fram með rafrænum hætti.

Tools:
Sími, samfélagsmiðlar, fjarfundir.

Samskipti milli ráðgjafanna og/eða meðferðaraðila fara einnig fram á netinu. Tækniframfarir hafa gert samskipti auðveldari og því geta fagmenn unnið saman að málefnum er varða störf þeirra auðveldar og hraðar en áður. Mikilvægt er fyrir fagmenn að nýta sér öruggar tengingar og hafa í huga netöryggi þegar þeir eru í viðtölum við skjólstæðinga sína eða þegar rætt er um trúnaðarmál þeim viðkomandi.

Tækniframfarir – auknir möguleikar fyrir ráðþega/skjólstæðinga.

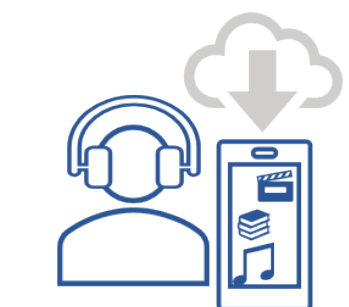
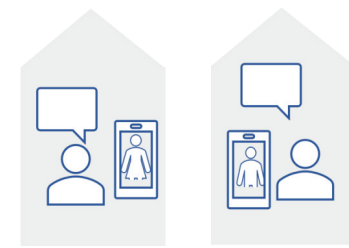
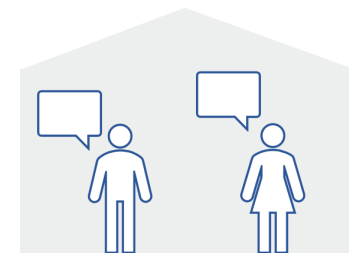
Tækniframfarir hafa leitt til þess að samskipti geta verið tvenns konar: Samskipti með og án samveru. Samskipti með samveru eru hefðbundnar aðferðir við ráðgjöf/meðferðarvinnu og fara þannig fram að viðkomandi aðilar eru í sama umhverfi á sama tíma og tala saman. Samskipti án samveru eru rafræn samskipti.

Hefðbundnar aðferðir við ráðgjöf/meðferðarvinnu hafa fram til þessa oftast farið þannig fram að viðkomandi aðilar eru á sama stað og sama tíma og tala saman.

Tækniframfarir, þar með taldir snjallsímar hafa breytt samskiptum og því þykir það ekki nauðsynlegt lengur að aðilar hittist á sama stað til að hafa samskipti. Þetta á líka við um fagstéttir eins og ráðgjafa eða meðferðaraðila. Samskiptin geta farið fram hvar og hvenær sem er. Það sem skiptir máli er að geta nýtt þau tæki og töl sem tiltæk eru. Einnig gerir það samskipti auðveldari að geta sent fylgiskjöl eða myndir á einfaldan hátt og einnig að senda skilaboð ef viðkomandi er upptekin. Samskipti geta því bæði verið á þann veg að viðkomandi aðilar eru í samskiptum báðir á sama tíma eða að tæknin er nýtt til að senda boð sem svarað er síðar. Samskipti eiga sér því stað með tvennum hætti en ættu að auðvelda þeim sem á þurfa að halda að komast í samband við ráðgjafa/meðferðaraðila.

Samtíma rafræn samskipti (synchronous communication) eru rafræn samskipti sem fara fram samtímis þar sem tímarammi er ákveðinn. Samtímasamskipti geta verið textaskilaboð eða skilaboð sem send eru til skiptis eða myndskilaboð eða jafnvel blanda af þessu hvoru tveggja. Fjarfundir eru einnig dæmi um samtímasamskipti.

Tímalaus rafræn samskipti (Asynchronous communication) eru þannig að ekki er lögð áhersla á tímaramma. Þá eru tveir eða fleiri einstaklingar sem skiptast á boðum en ekki er nauðsyn að svara alveg strax. Dæmi um þetta er tölvupóstsamskipti, samfélagsmiðlar sem bjóða upp á skilaboðaskjóðu (messenger). Samskipti sem þessi gefa bæði sendanda og viðtakanda tækifæri til að velja fyrir sér svari áður en svarað er.



Samskipti meðal ráðgjafa og/eða meðferðaraðila, samskiptaöryggi

Tækniframfarir - auknir möguleikar fyrir ráðþega/skjólstæðinga

Hefðbundin samskipti með samveru

Samskipti án samveru

Samskipti maður á mann -samtíma rafræn samskipti

Tímalaus rafræn samskipti
Asynchronous communication

Yngri kynslóð netverja nýta Öpp og önnur snjallsímaforrit mikið í samskiptum í stað þess að senda tölvupóst. Öryggi þessara miðla er að aukast með aukinni samkeppni á milli þeirra sem hanna forritin. Flest smáforrit af þessu tagi gera sendanda mögulegt að skilja eftir skilaboð.

Samskiptaforrit og Öpp á borð við Facebook Messenger, Apple Messages og Skype eru enn í mikilli notkun en önnur forrit eru einnig mikið notuð eins og WhatsApp, Viber, Google Hangouts, SnapChat, og fleiri. Flest þessi forrit eru þannig að hægt er nýta þau bæði í tölvum og snjallsímum.

Video símtöl (chat) eru vinsæl, og fleiri og fleiri smáforrit bjóða upp á möguleika sem ekki krefjast annars en WIFI tengingar. Flest tækin bjóða upp á innbyggða myndavél en henni má auðveldlega bæta við ef svo er ekki.

(Tafla 1, í lok kaflans) sýnir ýmsa möguleika og þá virkni sem felast bæði í samtíma rafrænum samskiptum og tímalausum rafrænum samskiptum. Ýmis smáforrit bjóða upp á að fleiri en tveir séu í hverju samtali. Dæmi um það eru ooVoo og Skype Business.

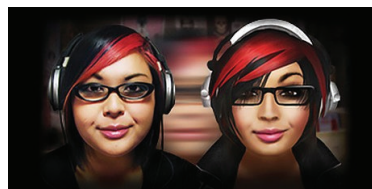
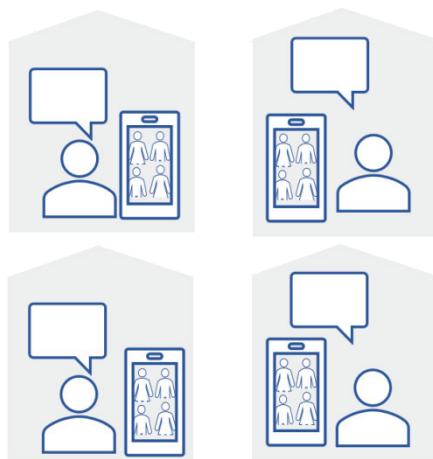
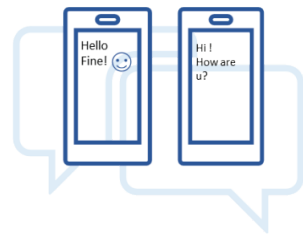
Athugasemd: Þegar gæta á trúnaðar er mjög mikilvægt að nota aðeins samskiptatæki sem mæta kröfum þar um. Reglum um persónuvernd og trúnað (GDPR, HIPAA) er lýst í 7. kafla.

Frekari upplýsingar um möguleika á rafrænum samskiptum má finna á netinu. Leitarorð: „Mobile Messaging Applications“, „Video chat“, „Voice chat“, „Video conferencing software“.

Sýndarveruleiki á netinu (Virtual Reality Worlds/Environments)

Second Life er tölvuleikur, ekki ósvipaður öðrum tölvuleikjum þar sem margir spila á sama tíma. Í leiknum Second Life er talað um íbúa (residents) sem kynna sjálfa sig til leiks og skapaðar eru svokallaðar persónur (avatars). Persónurnar geta haft samskipti við aðrar persónur, ferðast um og meðhöndlað hluti ásamt því að versla eða skipta hlutum á netinu.

Persónur (Avatars) geta tekið á sig hvaða mynd sem er (manneskjur, dýr, grænmeti, drykkur eða sambland af einhverju þessu). Íbúarnir geta einnig ákveðið að vera í leiknum í eigin persónu. Íbúar geta ferðast með því að ganga, hlaupa, hjóla, fljúga eða á hvaða máta sem er.



Samskipti á netinu
Samtíma rafræn
samskipti Öpp

Samskiptaforrit fyrir
tölvur og snjallsíma

Samskipti á netinu
Einn við annan
Margir við marga

Persónuvernd og
trúnaður

Frekari upplýsingar

Samskipti með
tölvuleikjum

Dæmi: Second Life

Second Life gerir mögulegt að hafa samskipti á marga vegu. Þar má tala við einn eða marga í einu og/eða senda skilaboð sem sjást strax (instant messaging IM). Samtal tveggja persóna er sýnilegt eða heyrast ef aðrar persónur eru nægilega nálægt þeirri persónu sem talar en IM er notað til að ekkert heyrast nema á milli þeirra tveggja. Ekkert gjald er tekið fyrir að setja upp Second Life.

Heimild: Wikipedia

Réttan tölvubúnað þarf til þess að hafa samskipti á netinu. Hlaða þarf niður tilheyrandi forritum annað hvort á tölvu eða snjallsíma. Í dag eru snjallsímar og fartölvur með innbyggðum myndavélum og hátölurum en við eldri gerðir af borðtölvum þarf oft að tengja bæði hátalara og myndavél. Mikilvægt er að hafa í huga að til þess að gæta trúnaðar við ráðþega/skjólstæðinga þarf meðvitund um netöryggi.

Hvað er dulkóðun og hvers vegna er hún mikilvæg?

Tölvubrjótur geta komist yfir gögn á netinu með ólöglegum hætti og erfitt getur reynst að koma í veg fyrir það. Því að mikilvægt að gæta fyllsta öryggis og nýta helst þær vefgáttir sem taldar eru öruggar og senda ekki viðkvæmar upplýsingar frá sér án þess að dulkóða þær.

End to end encryption (e2ee) er forrit sem notað er til að koma í veg fyrir að hver sem er geti heyrt eða lesið samskipti á netinu. Forritið er einskonar öryggisforrit.



Upplýsingarnar eru dulkóðaðar og gefinn er upp öryggiskóði fyrir þá sem eiga að hafa aðgengi að upplýsingunum. Öryggiskóðinn er sendur þeim sem eiga að fá upplýsingarnar, oftast í tölvupósti og er eins konar aðgangskóði. Viðtakandi fær sendan aðgangskóðann og mikilvægt er að hann gefi engum upplýsingar um hann.

Tæknilegir öryggiskóðar til dulkóðunar eru nefndir Secure Socket Layer (SSL) og Transport Layer Security (TLS). Treysta <https://> má vefslóðum sem byrja á <https://> í stað <http://> - en s í fyrra dæminu stendur fyrir öruggt (secure). Video/Voice og annar samskiptamáti eins og Öpp er einnig hægt að verja fyrir utanaðkomandi með því að nýta dulkóðun (end-to-end encryption, e2ee). Notandi getur nýtt e2ee öryggisbúnaðinn en gæta þarf þess að kanna reglulega hvort búnaðurinn virki og hvort hlaða þurfi niður nýrri gerð forritsins.

Frekari upplýsingar má nálgast á vefnum með leitarorðunum: “End to end encryption”, “Messaging Applications”, “Video chat”, “Voice chat” og jafnframt leita eftir öryggi einstakra forrita eins og “SKYPE encryption”.

Netöryggi- Niðurhal

Dulkóðun

e2ee

Leitarorð um
öryggismál

						
Apps	Facebook Messenger	Google Hangouts	Whatsapp	Viber	Skype	Snapchat
Support						
Samtíma rafræn samskipti						
Texti spjall samtöl með hljóði og mynd	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fjöldi í hópi	6	10	ekki vitað	5	10	2
Tímalaus rafræn samskipti						
Texti, hljóð, mynd, myndskila- boð	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desktop						
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Snjallsímar						
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows	✓		✓	✓	✓	

Tafla 1. Samantekt

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

3: Einkenni rafrænnar ráðgjafar/ meðferðar

Höfundur: Evelyn Schlenk
(Innovation in Learning Institute, FAU, Germany)

Algengast er að ráðgjöf eða meðferð fari fram í samtali þar sem tveir aðilar tala saman í trúnaði á afmörkuðum, fyrirfram tilteknum stað og tíma.

Sá sem sækist eftir ráðgjöf þarf að fara á tilteknum stað og ef þess er ekki kostur hefur viðkomandi ekki möguleika á að nýta sér ráðgjöfina eða meðferðina.

Ráðgjöf eða meðferð er orðin aðgengileg fyrir alla þá sem aðgang hafa að tölvum eða snjallsímum. Líkamlegar hamlanir eða fjarlægðir eru ekki vandamál lengur. Hægt er að komast í samband við ráðgjafa eða meðferðaraðila hvar sem er og hvenær sem er í gegnum nettengdar tölvur eða snjallsíma.

Þjónusta sem boðin er á netinu er opin allan sólarhringinn og gerir því aðgengi fyrir skjólstæðinga auðveldara þar sem þeir þurfa ekki að mæta á tilteknum tíma. Nýir markhópar rafrænnar þjónustu eru:

- einstaklingar sem vinna fulla vinnu og komast ekki frá til að sækja ráðgjöf eða meðferð á hefðbundnum opnunartímum,
- einstaklingar sem búa á afskekktum svæðum og/eða hafa litla möguleika á að nálgast ráðgjöf eða meðferð í heimabyggð þar sem þjónustan er ekki þar í boði,
- einstaklingar sem vegna fötlunar geta ekki farið og leitað eftir ráðgjöf eða meðferð,
- einstaklingar sem búa í öðru málumhverfi en vilja sækja sér ráðgjöf eða meðferð á sínu móðurmáli.

Ofangreindir einstaklingar eru líklegir til að nýta sér rafræna ráðgjöf/ meðferð.

Innfæddir netverjar eru þaulvanir samskiptum á netinu og líta á það sem sína helstu upplýsingaveitu. Ungt fólk sem hefur alist upp í heimi tölvutækninnar hefur þá hæfni sem þarf til leita og finna það sem sóst er eftir á netinu. Innfæddir netverjar sækja einnig afþreyingu á netið svo sem tónlist, myndbönd um hvernig á að gera nánast hvað sem er DIY (Do it yourself) og bóka ferðalög. Einnig leita þau eftir ráðgjöf og sækja vitneskju á netið þegar erfiðleikar steðja að hvort sem erfiðleikarnir eru tengdir námi, fjölskyldu eða þeim persónulega.

Ráðgjafar og meðferðaraðilar sem bjóða sálfræðilega ráðgjöf eru margir enn ekki vanir að nýta sér tölvutækni við vinnu sína þó að unga fólk sé alvant að leita sér aðstoðar um netheima. Flestir fagmenn

*Viðtal við ráðgjafa/
meðferðaraðila á
tilteknum stað og
tíma*

*Líkamlegar hamlanir
og fjarlægðir
yfirunnar með
núttímataækni*

Nýir markhópar

*Innfæddir netverjar
sækja upplýsingar um
sálfræðilega ráðgjöf á
netinu*

*Tveggja manna tal í
ráðgjöf og meðferð
veitir fagmanni
möguleika á að
túlka óyrta hegðun
viðmælanda síns.*

eru þjálfaðir í að aðstoða einstaklinga þar sem viðkomandi er nærverandi. Þjálfun þeirra felst meðal annars í að túlka óyrta hegðun, skynja tónfall, þagnir, útlit og hreyfingar viðmælanda síns. Ráðgjafar og meðferðaraðilar eru einnig þjálfaðir í að benda á þversagnir og ræða aðstæður sem upp koma í samtali og því er notkun rafrænna miðla enn eitthvað sem þarf að venjast og aðlaga að fagvitund ráðgjafa og meðferðaraðila.

Hins vegar hentar ekki öllum það sama og sumum ráðþegum finnst nærveran sem verður í tveggja manna tali við ráðgjafa eða meðferðaraðila yfirþyrmandi og sækjast þeir því ekki eftir aðstoð.

Þeir sem einhverra hluta vegna upplifa það hamlandi að vera í samtali við ráðgjafa eða meðferðaraðila maður á mann eiga nú möguleika á að sækja sér aðstoð með hjálp tölvutækninnar. Tæknin gerir því fleirum kleift að sækja sér aðstoð, yfirvinna kvíða og fá lausn vandamála sinna.

Einn ótvíræður kostur rafrænnar ráðgjafar eða meðferðar er að þar er möguleiki á nafnleysi, þ.e.a.s. að vera alveg óþekktur og nota dulnefni eða gælunafn.

Auk þess getur ráðþegi/skjólstæðingur upplifað að hann hafi meira vald eða möguleika á að stjórna hraða eða gangi viðtalsins ef það er rafrænt, sérstaklega ef það er ekki í samtímatáli (samtíma rafrænum samskiptum) eins og í tölvupósti eða þar sem skilaboð bíða eftir svari (krefst ekki að svarað sé strax) eins og sumir samfélagsmiðlar bjóða upp á. Ráðþegar eða skjólstæðingar hafa val um hvenær þeir svara og geta gefið sér tíma til að velja fyrir sér hvað þeir vilja spyrja um eða tala um.

Ennfremur, gefur það þeim sem þjást af kvíða eða skömm meiri möguleika að ná árangri ef þeir geta valið hvernig þeir sækja sér hjálp. Fyrir suma er auðveldara að skrifa. Sá sem skrifar leggur þar með áherslu á vandann en ekki hver hann er eða hvernig hann lítur út.

Val ráðþega/skjólstæðings á hvaða leiðir eru notaðar í ráðgjöf eða meðferð eru honum í hag og geta gefið val um nafnleynd, og hvar og hvenær samskipti fara fram. Hann hefur líka val um hversu heiðarleg samskiptin eru og hvernig þau þróast. Ráðgjafar og meðferðaraðilar velja fyrir sér hvernig tæknin verði sem best nýtt til að náð samband myndist til heilla fyrir ráðþegann/skjólstæðinginn.

Ákveðinnar þversagnar gætir þegar rætt er um að ráðgjöf/meðferð sé eins t.d. með tölvupósti annars vegar eða samtal augliti til auglitis hins vegar.

Döring (2003, bls. 367) heldur því fram að samskipti á netinu hafi þróast og megi kalla samskipti án samveru þar sem ráðþegar eða skjólstæðingar skynja nálægð þó engin sé nálægur og meðtaki þar með ráðgjöfina eða meðferðina „dialectic of physical absence and sensory presence, physical distance and psychological proximity”

Með öðrum orðum kjósa sumir ráðþegar/skjólstæðingar frekar að hafa ráðgjafann/meðferðaraðilann fjarlægð þannig að þeir fái tækifæri til að tjá hugsanir sínar og getur sú tjáning verið mjög innileg og sönn. Skjólstæðingar eiga sumir auðveldar með að skrifa um vandamál sín en tala um þau, jafnvel þó það sé samtal í síma. Þá finnst þeim sérlega gott að fá tækifæri til að hugsa um hvað er skrifað þ.e. að samskiptin fara ekki fram samtímis.

Jeffrey Hancock (2004), samskiptasérfræðingur, styður þessar hugmyndir en hann kannaði tengsl samskiptamiðla eða samskiptaleiða og heiðarleika. Niðurstöður hans benda til að tölvupóstur sé áreiðanlegastur og þar sé einungis að finna um

Tveggja manna tal í lokuðu rými getur orkað hamlandi fyrir suma ráðþega.

Rafræn ráðgjöf eða meðferð getur hjálpað þeim sem þjást af kvíða við nærveru annarra til að fá lausn

Nafnleysi/ Dulnefni

Ráðþegi getur stjórnað gangi viðtals í rafrænni ráðgjöf

Hægt að velja sjálfur þá aðferð sem hentar

Hversu nálæg, heiðarleg, samkvæm og bindandi eru rafræn samskipti milli ráðþega/skjólstæðinga og ráðgjafa/

Þversögn í nálægð og fjarlægð:

Ráðþegar skynja nálægð þó enginn sé nálægður

Frásagnir einstaklingar hafa mismunandi trúverðugleika eftir því hvaða miðill er notaður.

14% óheiðarleika og þar með áreiðanlegri en samtöl sem eru augliti til auglitis þar sem greina má um 27% óheiðarleika. Óheiðarleiki mældist 37% þegar samtöl voru símleiðis.

Ráðþegar/skjólstæðingar virðast vera mjög opnir og tjá sig (skrifa) um atriði sem þeir skammast sín fyrir og bera mikinn kvíða fyrir í rafrænni ráðgjöf/meðferð þar sem nafnleynd er nýtt. Ráðþegar/skjólstæðingar virðast tjá sig fyrr en vænta mætti í ráðgjöfinni/meðferðinni.

Ráðgjöf/meðferð þar sem ritað mál er notað til samskipta hefur víðtækari áhrif þar sem ráðþegi/skjólstæðingur skoðar hug sinn nánar um leið og hann skrifar og endurskoðar hugsanir sínar þegar hann les aftur það sem hann hefur skrifað til ráðgjafa/meðferðaraðila sem hann þekkir ekki og er fjarlægur. Þegar ráðþegi/skjólstæðingur veltir fyrir sér orðum, orðalagi og setningum þá hefur það ekki eingöngu áhrif á það sem er skrifað heldur veltir ráðþeginn/ skjólstæðingurinn fyrir sér hvaða upplýsingar ráðgjafi/meðferðaraðili þurfi til skilja það sem hann skrifar og er að kljást við.

Það er nauðsynlegt að vera samkvæmur sjálfum sér, þ.e. milli þess sem hugsað er og skrifað í rituðum texta í rafrænni ráðgjöf. Ekki er möguleiki á að draga það sem skrifað er til baka. Texta er hægt að lesa aftur og aftur og getur texti því orðið marktækari en orð sem sögð eru.

Áhrif þess að skrifa niður hugsanir sínar getur leitt til þess að sá sem vanur er að tjá sig í rituðu máli uppgötvar nýja nálgun á því sem hann stendur frammi fyrir, þ.e. vandamáli eða vangaveltum. Það getur í besta falli haft þau áhrif að ráðþegi/skjólstæðingur finnur fyrir ákveðnum létti jafnvel áður en hann hefur náð sambandi við ráðgjafa/meðferðaraðila.

Rafræn ráðgjöf/meðferð sem fer fram skriflega hvort sem er með tölvupósti, smáskilaboðum eða á samfélagsmiðlum má greina, flokka og skrá. Bæði ráðþegi/skjólstæðingur sem og ráðgjafi/meðferðaraðili hafa tækifæri til að lesa það sem skrifað er eins oft og þörf er á til að mynda sér skoðun og finna lausnir.

Þegar ráðþegi/skjólstæðingur les texta sem hann hefur skrifað yfir, aftur og aftur, koma fram breytt eða ný sjónarhorn og áhrif. Þegar ráðgjafi/skjólstæðingur gefur sér tíma á milli þess að lesið er, hvort sem það eru dagar eða vikur, getur það haft þau áhrif að sjónarhorn viðkomandi breytist. Skrifleg samskipti veita möguleika á að lesa aftur og aftur og getur leitt til þess að viðkomandi lítur öðrum augum á það sem til umræðu er en áður.

Fjallað hefur verið um ráðgjöf með og án samveru. Það er ekki ætlunin að leggja mat á hvor aðferðin er betri heldur frekar veita upplýsingar og bera saman þessar tvær leiðir. Báðar leiðirnar þ.e. ráðgjöf/meðferð sem fer fram augliti til auglitis (með samveru) og rafræn ráðgjöf/meðferð hafa sína kosti og galla. Það sem skrifað hefur verið í þessum kafla er fyrst og fremst ætlað til að vekja athygli á möguleikunum sem felast í notkun netsins við ráðgjöf eða meðferð fyrir einstaklinga.

Opin tjáskipti í ráðgjöf/meðferð þar sem viðmælendur skrifast á

Endurskoðun eigin tilfinninga þegar skrifað er

Texti getur orðið marktækari en orð sem sögð eru

Upplifa létti og nýjar uppgötvanir við að skrifa niður hugsanir sínar.

Það sem skrifað er má lesa aftur og aftur og hefur það áhrif á ráðgjöfina/meðferð

Ný sjónarhorn við yfirlestur

Fjölbreyttar aðferðir í ráðgjöf eða meðferð

Heimildir

- 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: Lagaleg atriði

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

Upplýsinga-og samskiptatækni (UST) sem nýtt er innan heilbrigðisgeirans getur aukið skilvirkni, gæði og nýbreytni í heilbrigðismálum. Skilgreiningin á hugtakinu eHealth kemur frá Evrópusambandinu en það felur í sér að nýta upplýsingatæknina í þágu heilbrigðisþjónustu, við gerð ferla og skipulagsbreytinga í heilbrigðiskerfinu ásamt því að bæta heilsu borgaranna, auka efnahagslegt og félagslegt gildi heilsu, auka lífsgæði þeirra sem veikir eru, bæta samskipti og miðlun milli stofnana, sjúklinga og heilbrigðisstarfsfólks. Aðgerðaráætlunin er nefnd *eHealth Action Plan 2020*.

Evópska eHealth áætlunin 2020 miðar að því að auka líkur á því að yfirstíga megi hindranir eða reglur þannig að nota megi hana til heilla fyrir almenning í Evrópu. Í áætluninni er meðal annars skýrt frá markmiðum og stefnu og hvernig þau samrýmast Evrópuáætluninni 2020 og áætlun um stafræna Evrópu. ESB hvetur aðildarríki og hagsmunaaðila til að vinna saman að samþykkt um aðgerðir sem skili þeim tækifærum sem *eHealth* getur boðið.

Hindranir sem staðið geta í vegi fyrir að hægt sé að koma *eHealth 2020* aðgerðaráætluninni í framkvæmd er lýst. Þær eru meðal annars:

- vantraust og þekkingarleysi sjúklinga, borgara og heilbrigðisstarfsmanna á lausnum sem eru í áætlunni,
- skortur á samvirkni milli eHealth lausna,
- skortur á sönnunum fyrir hagkvæmni þess sem fylgir því að nýta möguleika eHealth,
- skortur á skýrum lagaramma fyrir heilsu og vellíðan í tengslum við snjallsíma og meðferð gagna sem safnað er á þann máta,
- ófullnægjandi eða vanbúnað lagasetningar er varða endurgreiðslukerfi fyrir eHealth þjónustu,
- hár byrjunarkostnaður við uppsetningu á eHealth kerfum,
- ólík aðkoma UST eftir svæðum og skortur á UST á afskekktum svæðum.

Stærsta hindrunin er lagaumhverfið og til að mögulegt verði að koma eHealth áætluninni í gagníð þarf að leysa lagaleg atriði. Réttur almennings til þjónustu innan heilbrigðiskerfisins er mismunandi innan ríkja Evrópu. eHealth áætlunin fjallar meðal annars um ýmis réttindi einstaklinga á að fá þjónustu eins og t.d. að fá lyf afgreidd í gegnum síma.

Staðan í Evrópu

eHealth áætlun til 2020

Hindranir sem hafa áhrif á útbreiðslu eHealth

Lagalegar hindranir

Aukin notkun á öppum í heilbrigðisgeiranum er í samræmi við aukningu á rafrænum heilsutengdum málum. Öppin bjóða meðal annars upplýsingar, greiningatæki og fleira er tengist heilsu. Öppin bjóða eins konar millistig þess að leita til sérfræðinga og þess að einstaklingur greini sig sjálfur. Allir sem hugsanlega geta nýtt sér eða komið að þróun rafrænna lausn varðandi heilsu einstaklinga leita eftir gegnsæum og skýrum leiðum.

Vegna ólíkra laga og öryggiskrafna í Evrópu þróast markaðir í margar áttir. Lagalegur munur er á því að veita upplýsingar, ráðgjöf eða meðferð. Textinn hér á eftir gefur vísbendingu um hvernig málum er háttað í þeim sjö Evrópulöndum sem samstarfsaðilar verkefnisins tilheyra.

Þýskaland

Unnið er að lagalegum ramma í sambandslýðveldi Þýskalands. Ólík uppbygging og fjárlög innan sambandsríkja landsins veldur því að samræma þarf lög innan þeirra. Hesse var eina sambandið sem náði að samþykkja lög þessu tengdu árið 2016. Til eru reglur um meðferð upplýsinga um sjúklinga og skjalavörslu.

Ekki eru til samþykktar leiðbeiningar um rafræna ráðgjöf eða meðferð einstaklinga en til eru leiðbeiningar og kröfur frá fagfélögum ráðgjafa og meðferðaraðila. Starfsreglur klíniska sálfræðingafélagsins (Bundespsychotherapeutenkammer) geta þess að rafræn meðferð sé möguleg en háð sérstökum aðstæðum. Gæðaviðmið eru um hvernig velja skal skjólstæðing, um öryggi skjólstæðinga, kröfur um árangur og hlutfall kostnaðar og tilvísun í aðra meðferð. Ennfremur er fjallað um öryggiskröfur um geymslu gagna. Forsenda rafrænnar meðferðar er að byrja meðferð á viðtali auglitis til auglitis. Lesa má um ofangreind atriði á heimasíðu Bundespsychotherapeutenkammer.

Fagfélög meðferðaraðila (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.) mæla með að einungis þeir sem lokið hafa tilskildu námi taki að sér rafræna meðferð einstaklinga.

Austurríki

Í Austurríki eiga allir rétt á persónuvend um rafrænar upplýsingar er þá varðar í þeim tilfellum sem kveðið er á um það í lögum. Í persónuverndarlögum Austurríkis (DSG 2000) er kveðið á um alhliða reglur um gagnaöryggisráðstafanir, skýrsluskyldu, heimildarskyldur, réttindi gagna og refsiverð ákvæði.

Persónuverndarlögin voru samþykkt fyrir um 20 árum, gögnin veita einstaklingnum rétt til:

- persónuverndar gagna er varða þá sjálfa,
- að fá upplýsingar um þau gögn sem vistuð eru um viðkomandi,
- að leiðrétta rangar upplýsingar,
- að fjarlægja upplýsingar sem ekki eru réttar,
- að fá upplýsingar um tilgang söfnunar gagna og meðferð þeirra.

Persónuleg gögn eru talin öll gögn sem fjalla um eða tengjast einstaklingi. Þessi gögn eru meðal annars nafn, heimilisfang, lífeðlisfræðileg einkenni og sérstakar upplýsingar eins og kauphegðun.

Lagalegur munur í Evrópu

Netöryggi, persónuvernd, lagalegur munur á að veita upplýsingar, ráðgjöf eða meðferð

Netöryggi, persónuvernd, lagalegur munur á að veita upplýsingar, ráðgjöf eða meðferð

Gögnin eru flokkuð í viðkvæm (§ 4 no. 2 DSG 2000) og ekki viðkvæm gögn og er flokkunin ákveðin eftir innihaldi þeirra. Viðkvæm gögn eru meðal annars upplýsingar um uppruna og kynþátt, pólitískar skoðanir, stéttarfélagsaðild, trú, heilsu eða kynhneigð.

Munur á ráðgjöf og meðferð

Með „lífs- og félagsráðgjöf“ er átt við þá aðstoð sem fagmenn veita einstaklingum sem sækjast eftir leiðbeiningum og stuðningi vegna einhverra vandamála eða aðstoð við ákvarðanatöku. Fagmennirnir leitast við að aðstoða, hjálpa, lina sársauka eða breyta ástandi í þeirri von að einstaklingnum líði betur. Þeir sem lokið hafa námi í lífs- og félagsráðgjöf hafa leyfi til að ráðleggja fólki en taka ekki einstaklinga í meðferð við geðrænum vanda.

Klínísk sálfræðimeðferð og ráðgjöf er boðin bæði einstaklingum, þörum og hópum. Klínískir sálfræðingar hafa lokið sérhæfðu námi. Nákvæm fyrirsmali eru um starfsemi þeirra er varðar alla meðferðarvinnu. Algengt er að meðferðaralilar hugi að fortíð skjólstæðinga sinna fyrir greiningu og meðferð

Portúgal

Samkvæmt reglum sálfræðingafélags Portugal 21 / CEOPP / 2015 of the (OPP - Order of Portuguese Psychologists) gilda sömu reglur um rafræna ráðgjöf / meðferð og þá hefðbundnu og þar gilda sömu viðmið, lög og siðareglur OPP Code of Ethics.

Ljóst er að rannsaka verður frekar kosti eða galla rafrænnar ráðgjafar/meðferðar í samanburði við ráðgjöf eða meðferð sem fer fram augliti til auglitis. (til dæmis, skriflega eða í gegnum síma).

Sérstaklega þarf að huga að öllu er varðar trúnað og geymslu gagna ásamt því að gæta þess að ekki geti hver sem er skrifað eða birt eitthvað á netinu í annars nafni. Gæta verður að starfsaðstæðum þeirra sem veita rafræna sálfræðimeðferð, og tryggja öryggi þeirra.

Lagt er til að beita hefðbundinni leið í meðferð þ.e. augliti til auglitis þar sem því verður við komið. Einnig er lagt til að meðferðaraðilar leiti eftir meðvituðu samþykki hjá skjólstæðingi í upphafi meðferðar, þetta á við um alla rafræna ráðgjöf og þá sérstaklega öpp.

Slóvenía

Persónuvernd

Lög eru til um persónuvernd einstaklinga: 35th Article of the Slovenian Constitution og einnig lög um verndun gagna (Special Data Protection Act). Þar er getið á um rétt einstaklinga og skyldur ásamt grundvallarreglum til að koma í veg fyrir ólögleg og óréttmæt afskipti af einkalífnum og úrvinnslu persónuupplýsinga.

Á grundvelli ofangreindra laga, Act of Information Commissioner (ZinfP), sem fram komu þann 31. desember 2005 var sett á laggirnar sjálfstæð stofnun, upplýsingarskrifstofa (»Information Commissioner«). Hlutverk stofnunarinnar er að tryggja að öll framkvæmd er varðar persónuvernd sé í samræmi við lög og

*Netöryggi,
persónuvernd,
lagalegur munur á
að veita upplýsingar,
ráðgjöf eða meðferð*

*Netöryggi,
persónuvernd,
lagalegur munur á
að veita upplýsingar,
ráðgjöf eða meðferð*

reglur. Stofnunin hefur eftirlitskyldu og ákveður refsingu ef ástæða er til. Stofnunin er undir eftirliti dóms- og mannréttindaráðuneytis (Minister of Justice and Human Rights Ombudsmen).

Þagnarskylda heilbrigðisstarfsmanna

Gagnkvæmt traust milli fagaðila og skjólstæðings er nauðsynlegt til að meðferð skili árangri. Þagnarskylda er skilgreind í lögum heilbrigðisstétta í Slóveníu (Code of Medical Deontology of Slovenia), réttur einstaklinga er skilgreindur í lögum um rétt skjólstæðinga og fagaðila (Patients Rights Act, og Penal Code and the General Practitioner Services Act). Lög þessi gilda um lækna og aðra heilbrigðisstarfsmenn. Þagnarskylda nær til allra upplýsinga um skjólstæðinga t.d. heilsufar, persónuupplýsingar, stétt og stöðu. Innan heilbrigðiskerfisins hafa einungis þeir sem lokið hafa námi frá viðurkenndum menntastofnunum rétt til að taka einstaklinga í sálfræðilega meðferð. Ráðgjöf tiheyrir menntakerfinu og félagsráðgjöf tilheyrir sveitarfélögum á sérstökum stofnunum.

Meðferðaraðilar vinna sjálfstætt á einkareknum stofnunum og þarf að greiða fyrir meðferð. Þeir starfa með regnhlífarsamtökum sem sum hver eru utan Slóveníu en starfa öll eftir siðareglum sem viðhöfð eru. Siðareglurnar flokkast eftirfarandi:

- siðareglur fyrir almannatryggingar, samþykkt af Assembly of the Social Chamber í Slóveníu frá 2000,
- siðareglur opinberra starfsmanna, þar eru meðtaldir ráðgjafar á leik-, grunn- og framhaldsskólum,
- siðareglur félags meðferðaraðila fyrir hjón og fjölskyldur frá 2011 (Slovenian Association of Marriage and Family Therapists) sem aðlagðar hafa verið með hliðsjón af siðareglum Ameríska félagsins (American Association for Legal and Family Therapy),
- siðareglur sálfræðingafélags Slóveníu,
- siðareglur klínískra sálfræðingafélags Slóveníu.

Gerður er skýr greinarmunur á því hvort verið sé að veita upplýsingar, ráðgjöf eða meðferð.

Veita upplýsingar:

Hér er átt við almenn eða sértæk gögn um starfssvið og tegundir þjónustu, hæfni, vinnuskilmála, þagnarskyldu, greiðslumáta, tölfraði eða aðrar almennar upplýsingar eins og heimilisfang, vinnutíma, tengiliði og pantanir. Upplýsingar þessar geta verið á netinu eða á prentuðu formi (bæklingar, nafnspjöld eða önnur útgáfa).

Ráðgjöf:

Ráðgjöf sem veitt er af fagmanni þar sem beitt er sérstökum viðurkenndum aðferðum með það að markmiði að aðstoða einstaklinga við að ná markmiðum sínum. Þar er fjallað um vandamál sem einstaklingur stendur frammi fyrir og áætlun gerð um hvernig jákvæð þróun einstaklings og skref í átt að betri lífsgæðum geti orðið.

Meðferð/Ráðgjöf:

- þeir sem stunda klínísk sálfræði og sálgreiningu hafa lokið meiri menntun og þjálfun en ráðgjafar,
- meðferð hjá klínískum sálfræðingum tekur yfirleitt lengri tíma en ráðgjöf,
- sálfræðimeðferð miðar að því að aðstoða einstaklinga við að taka ákvarðanir til betra lífs,
- klínísk sálfræði er oft í tengslum við heilbrigðiskerfið (clinical psychologists, psychiatrists), en ráðgjöf og almenn sálfræðimeðferð er oftast tengd hugsunum einstaklingsins (sú ráðgjöf er oft í boði í skólum, félagsráðgjafamiðstöðvum og fyrirtækjum)

Króatía

Lög um opinbera persónuvernd (Official Gazette 79/07; <https://www.zakon.hr/z/218/Zakon> o informacijskoj sigurnosti), þar sem fram kemur hvernig á að umgangast upplýsingar bæði trúnaðarupplýsingar sem og aðrar upplýsingar.

Lög um persónuvernd (Zakon o zaštiti osobnih podataka NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12; <https://www.zakon.hr/z/220/Zakon-o-zaštiti-osobnih-podataka>) fjalla um persónuvernd og persónulegt næði. Stofnun sem hefur umsjón með persónuvernd kynni sér ýmis mál með það að markmiði að efla vitund almennings hvað varðar persónuvernd og réttindi einstaklinga.

Þagnarskylda er varin með lögum um þagnarskyldu (Official gazette 108/96; <https://www.zakon.hr/z/748/Zakon-o-zaštiti-tajnosti-podataka>). Þagnarskylda nær yfir allar upplýsingar um einstaklinga og fjölskyldur hvað varðar samskipti við lögfræðinga, lækna, tannlækna, ljósmæður og aðra heilbrigðisstarfsmenn, sálfræðinga, félagsráðgjafa, presta og aðra opinbera starfsmenn.

Lagalegur munur á því að veita einstaklingum eða hópum upplýsingar, ráðgjöf eða meðferð ætti að vera í lögum um fagmennsku klínískra sálfræðinga en ekki hefur enn tekist að koma lögum yfir starfseminna þátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Unnið er að samræmingu á endurbótum á evrópskri persónuverndarlöggjöf.

Ísland

Persónuvernd

Lög um persónuvernd voru samþykkt þann 23. maí 2000 og eru nr. 77/2000. Lögin segja fyrir um:

1. gr. Markmið.

Markmið laga þessara er að stuðla að því að farið sé með persónuupplýsingar í samræmi við grundvallarsjónarmið og reglur um persónuvernd og friðhelgi einkalífs og að tryggja áreiðanleika og gæði slíkra upplýsinga og frjálst flæði þeirra á innri markaði Evrópska efnahagssvæðisins.

Sérstök stofnun, Persónuvernd, annast eftirlit með framkvæmd laga þessara og reglna, sbr. ákvæði 36. gr.

*Netöryggi,
persónuvernd,
lagalegur munur á
að veita upplýsingar,
ráðgjöf eða meðferð*

*Netöryggi,
persónuvernd,
lagalegur munur á
að veita upplýsingar,
ráðgjöf eða meðferð*

2. gr. Skilgreiningar.

Merking orða og hugtaka í lögum þessum er sem hér segir:

Persónuupplýsingar: Sérhverjar persónugreindar eða persónugreinanlegar upplýsingar um hinn skráða, þ.e. upplýsingar sem beint eða óbeint má rekja til tiltekins einstaklings, látins eða lifandi.

Ný persónuverndarlöggjöf 2018

Þann 27. apríl 2016 skrifuðu forsetar Evrópuþingsins og -ráðsins undir nýja evrópska persónuverndarlöggjöf en löggjöfin mun taka gildi þann 25. maí 2018 í Evrópu. Vernd persónuupplýsinga er talinn hluti af EES-samningnum og mun löggjöfin því verða tekin upp í íslensku réttarkerfi. Rétt er þó að taka fram að löggjöfin mun hljóta þinglega meðferð Alþingis áður en hún tekur að fullu gildi hérlendis.

Þær endurbætur á evrópskri persónuverndarlöggjöf sem hér um ræðir samanstanda annars vegar af nýrri reglugerð um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og frjálst flæði slíkra upplýsinga (Evrópureglugerð) og hins vegar að tilskipun um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga hjá löggæslu- og dómsyfirvöldum (löggæslutilskipun).

Samþykkt endurbótanna markar tímamót í sögu persónuverndarlöggjafar í Evrópu. Um er að ræða umfangsmestu breytingar sem gerðar hafa verið á persónuverndarlöggjöfinni í tvo áratugi. Í tilkynningu frá framkvæmdastjórn Evrópusambandsins frá 14. apríl 2016 segir að hinar nýju reglur staðfesti að sá grundvallarréttur sem felst í vernd persónuupplýsinga einstaklinga verði tryggður fyrir alla. Reglurnar munu einnig efla hinn stafræna innri markað Evrópu með því að tryggja öryggi í þjónustu sem veitt er yfir netið og veita fyrirtækjum réttarvissu (e. legal certainty) sem byggist á skýrum og samræmdum reglum. Þá segir að Evróputilskipun á sviði löggæslu og refsivörslu muni tryggja öryggi vinnslu persónuupplýsinga ásamt því að efla samvinnu löggæsluyfirvalda í Evrópu í baráttunni gegn hryðjuverkum og öðrum alvarlegum glæpum. Í tilkynningunni er jafnframt tekið fram að þessar lagabreytingar eigi að gagnast öllum borgurum Evrópu og að einstaklingum þurfi að vera veitt vald til að þekkja rétt sinn svo þeir viti hvernig unnt sé að verja þann rétt ef hann er ekki virtur.

Fleiri lög og reglugerðir er varða persónuvernd:

- Lög um lífsýnasöfn og söfn heilbrigðisupplýsinga. nr. 110/2000
- Lög nr. 16/2000 Lög um Shengen upplýsingakerfið á Íslandi og reglugerð 95/46/EC
- Reglur um rafræna umferð og meðferð nr. 837/2006
- Reglur nr 299/2001 um öryggi persónu upplýsinga
- Regluerð um meðferð persónuupplýsingahjá lögreglu nr. 322/2001
- Lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997
- Reglur um persónuvernd nr. 698/2004 gildir um lög 77/2000

Lög heilbrigðisstarfsmanna

Í lögum um landlækni og lýðheilsu nr. 41/2007 er markmiðið stuðla að heilbrigði landsmanna, m.a. með því að efla lýðheilsustarf og tryggja gæði heilbrigðisþjónustu og stuðla að því að lýðheilsustarf og heilbrigðisþjónusta byggist á bestu þekkingu og reynslu á hverjum tíma.

Lagarammi um menntun

Velferðarráðuneytið og Mennta- og menningarmálaráðuneytið bera ábyrgð á að lögum um menntun, vinnuumhverfi, lýðheilsu, ráðgjöf og sálfræðimeðferð sé framfylgt.

Sótt er um leyfi til Heilbrigðisráðuneytisins til að starfa sem sálfræðingur en ljúka þarf Cand Psych eða Phd gráðu í sálfræði til að fá réttindi. Starfið er lögverndað. Einstaklingar með annars konar menntun getur í sumum tilfellum unnið sem ráðgjafar og starfa þeir þá með fagfólki með réttindi á sviðinu sem hefur lögvernduð réttindi.

Náms- og starfsráðgjafar sem hafa lokið meistarágráðu í náms- og starfsráðgjöf og geta sótt um leyfi til að starfa sem slíkir til Mennta- og menningarmálaráðuneytisins og því er starfsheitið lögverndað.

Bæði sálfræðingar og náms- og starfsráðgjafar fylgja siðareglum sem ætlað er að vera staðall fyrir hvað sé siðferðilega og faglega forsvaranlegt í samskiptum við ráðþega eða skjólstæðinga. Samskiptin ná meðal annars til trúnaðar og þagnarskyldu.

Lagalegur munur á því að veita upplýsingar, ráðgjöf og meðferð

Skýr munur er á því að veita ráðgjöf eða meðferð. Bæði ráðgjafar og meðferðaraðilar virða trúnað við ráðþega/skjólastæðinga sína og virða rétt einstaklingsins. Þeir eiga samkvæmt lögum að veita réttar upplýsingar.

Lagarammi eða siðareglur hafa enn ekki verið gefnar út hvað varðar rafræna ráðgjöf eða meðferð en fagfélög vinna að því.

Grikkland

Persónuvernd

The Hellenic Data Protection Authority (HDPa) er stjórnarskrárbundin sjálfstæð stofnun sem vinnur að persónuvernd einstaklinga. Stofnunin vinnur í samræmi við lög 2472/97, sem eru í samræmi við lög Evrópu nr. 95/46/EC og 3471/2006 þar sem fjallað er um samskipti á netinu. Jafnframt er lagagrunnur Evrópureglum nr. 58/2002.

Aðalmarkmið HDPa er öryggi einstaklinga er varðar ólöglega meðferð persónulegra gagna og vernd þeirra gegn því að farið sé óvarlega eða ólöglega með gögn sem eru á netinu. Stofnuninni ber að veita aðstoð ef um ólöglegar aðgerðir er að ræða á hvaða sviði sem er (fjárhagslegum, heilsumálum, tryggingum, menntun, félagslegum málum, flutningum eða umfjöllun í fjölmiðlum).

Lagalegur munur á að veita ráðgjöf eða meðferð

Meðferðaraðilar starfa samkvæmt lögum nr. 991/1979, 3418/2005, og opinberri reglugerð 38/2010 og ber að virða rétt til starfsheitis í samræmi við lög.

Fagmennska

Meðferðaraðilar eru bundnir af lögum og starfa samkvæmt siðareglum gríska sálfræðifélagsins The Greek Psychologists Association (1997). Siðareglur fagfélaga eru ekki bundnar af lögum.

*Netöryggi,
persónuvernd,
lagalegur munur á
að veita upplýsingar,
ráðgjöf eða meðferð*

Vefsíður tengdar ofangreindu efni:

Evrópa

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

eHealth áætlun Evrópusambandsins þar sem sett eru fram markmið um hvernig má ná því sem fjallað er um innan hennar:

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

Vinnuskjal framkvæmdastjórnarinnar um beitingu núverandi löggjafar ESB um fjarskiptapjónustu og skýrari ESB löggjöf sem gildir um málefni eins og endurgreiðslu, ábyrgð, leyfi heilbrigðisstarfsfólks og gagnavernd sem kemur upp við pantanir tengdar fjarskiptatækni.

Starfsstéttir meðferðaraðila eru lögvarðar og einstaklingur á rétt á að lögsækja meðferðaraðila ef hann/hún telur brotið á rétti sínum. Meðferðaraðilar eru bundnir þagnarskyldu gagnvart skjólstæðingum sínum í samræmi við lög landsins.

Þýskaland

Chamber of Federal Psychotherapists www.bptk.de (Association of German Professional Psychologists (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

Portúgal

Varðandi e-Health áætlunina um rafræna meðferð ber portúgalska sálfræðifélagið (OPP)ábyrgð á að koma efni inn á eftirfarandi vefsíðu:

<https://www.ordemdospsicologos.pt/en/comissoes> (Task force on e-Health). Portúgalska sálfræðifélagið mun setja á fót vinnuhóp fljótlega til að vinna nánar að málefnum tengdum þessa málaflokki.

Siðanefnd hefur gefið út efni um rafræna ráðgjöf og meðferð:

https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/p_21_intervena_aao_aa_disntaancia.pdf

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

Myndband á portúgölsku um ráðgjöf á netinu: <https://www.youtube.com/watch?v=iqtpcfmsC6s>

Grikkland

Vefsíða persónuverndar: <http://www.dpa.gr>, (á grísku og ensku)

„Núverandi staða og framtíðarhorfur starfsgreinar sálfræðinga í Evrópu - ESB tilskipun og EuroPsy“, sjá

<http://www.psy.gr/first.php?mid=11&subid=20&ssid=0&id=13763>

Vlahopoulos, Stergios / Dimitri A. Christidis : “Löggjöf um trúnað í geðrænni meðferð í Grikklandi“, sjá

http://www.psy.gr/gfiles/6373067282011.02.15_EPAGGELMATIKO_APORRITO_Vlachopoulos-Xristidis.pdf, (in Greek)

Slóvenía

- Vefsíður um persónuvernd

https://www.google.si/?gws_rd=cr,ssl&ei=72JfWdXxDIOVUYfqLgB#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 of July 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 : <http://www.iupsys.net/images/resources/ethics/slovenia-code.slovenian.pdf>
- Code of ethics for civil servants in state bodies and local communities: http://www.mpju.gov.si/fileadmin/mpju.gov.si/pageuploads/Uradniski_svet/Code_of_ethics.pdf

Ísland

Vefsíða persónuverndar <https://www.personuvernd.is/information-in-english/>

Heimildir:

- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: “eHealth Action Plan 2012-2020 - Innovative healthcare for the 21st century”, 2012
- http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/com_2012_736_en.pdf
- An overview is given in Polityka Insight: “Transforming eHealth into a political and economic advantage”, 2017



5. Siðferðileg álitamál

Höfundar: Artemisa R Does and Regina A Silva
(ESS – P.Porto) / and Marina Letica Crepulja, Tanja
Franciskovic & Aleksandra Stevanovic (MEDRI)

Nokkuð margar heimildir greina frá siðferðilegum álitamálum sem huga þarf að þegar unnið er með einstaklingum í rafrænni sálfræðimeðferð. Meðferðin getur falist í samskiptum á milli fagmanns og skjólstæðings þar sem skipst er á upplýsingum og gefnar eru leiðbeiningar. Samskipti á netinu geta verið sýnileg með notkun vefmyndavéla, snjallrása, síma, sms, snappi, tölvupósti og öppum.

Sem dæmi um siðferðileg álitamál má nefna: Trúnaður, starfsleyfi, réttmæti gagna sem flutt eru um netið, auðkenning fagmanns og skjólstæðings, meðferð trúnaðarmála, áfallaaðgerðir, flóknar, viðkvæmar aðstæður, hugsanleg misnotkun á tölvubúnaði, lögsókn, skortur á þekkingu á sérstökum menningarlegum aðstæðum skjólstæðings sökum ókunnugleika, áhrif þeirra miðla sem nýttir eru í meðferðinni, einkalíf fagmanns eða skjólstæðings og áhrif miðla á samband milli fagmanns og skjólstæðings. Því er áriðandi að settar verði siðareglur til að tryggja öryggi og fagmennsku í tengslum við rafræna ráðgjöf eða meðferð.

Dæmi um álitamál sem upp geta komið:

“Undir hvaða lögsögu heyrir leyfi meðferðaraðila ef skjólstæðingur er í öðru landi en hann?; Sama spurning vaknar ef meðferðaraðili svarar tölvupósti þegar hann er staddur erlendis og upp koma álitamál í meðferð skjólstæðings sem krefjast lagalegrar aðgerðar?; Hvernig getur meðferðaraðili verið viss um að enginn annar er sá sem á að taka við tölvupósti lesi skilaboð sem send eru jafnvel þó skilaboðin séu dulkóðuð?” (Baker & Ray, 2011, p. 343).

Netkerfi nútímans veita ekki fullkomið öryggi um trúnað og persónuvernd meðferðaraðila og skjólstæðinga.

Hér er bent á nokkur atriði sem komið hafa fram í rannsóknum og gætu reynst vel til að takast á við ýmis atriði rafrænnar ráðgjafar eins og öryggismálum.

Meðferðaraðilar ættu að leita samþykkis skjólstæðinga og þeim gerð grein fyrir takmörkunum um öryggi og trúnað á netinu. (Loue, 2016).

Þar sem því er við komið er mælt með að fyrsta viðtal fari fram augliti til auglitis, með því er hægt að fá upplýsingar um heimilisfang viðkomandi, koma sér saman um hvort nafnleynd verði í samskiptum á netinu og einnig geta þessi fyrstu samskipti auðveldað kynningu á meðferðaraðilanum og stöðu hans við fagfélög. Richards og Viganó (2013) hafa skrifað um skyldur meðferðaraðila þegar um rafræn samskipti er að ræða.

*Siðferðileg álitamál -
Kynning/samhengi*

*Trúnaður,
persónuvernd,
kynning ráðgjafa/
meðferðaraðila*

Nokkur félög sem veita leyfi til að stunda rafræna meðferð hafa gefið út leiðbeiningar og reglur til fagmanna. Reglurnar eru endurskoðaðar reglulega eftir því sem fleiri rannsóknir og fleiri álitamál koma fram. Hér má finna dæmi um siðareglur sem fram hafa komið:

1995 -Nefnd ameríska sálfræðifélagsins (The American Psychology Association) um siðareglur setti fram reglur um meðferð í síma eða á netinu. Einnig setti landsnefnd meðferðaraðila (The National Board for Certified Counselors (NBCC)) reglur um meðferð sem fram fer á netinu.

1997- Alþjóðleg nefnd um rafræna meðferð í geðrænum málefnum (Society for MentalHealthOnline (ISMHO) gaf út leiðbeinandi siðareglur um ráðgjöf/meðferð á netinu. (sjá Richards and Viganó, 2013 og

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

Fagfélög víða um heim hafa hinsvegar ekki lagt fram siðareglur eða leiðbeiningar um rafræna ráðgjöf eða meðferð sérfræðinga enda er víða enn ekki til lagalegur grunnur að byggja á. Við rafræna ráðgjöf/meðferð ætti alltaf að fylgja þeim siðareglum sem gilda í viðkomandi landi. (Til dæmis: American Psychological Association – APA, eða The National Association of Social Workers).

Í rafrænni ráðgjöf/meðferð getur verið erfitt að koma á einlægu sambandi milli ráðgjafa/meðferðaraðila og skjólstæðings sérstaklega þar sem þeir hafi komið sér saman um nafnleynd. Ástæður þess að ráðgjafi/meðferðaraðili vill vita deili á skjólstæðingum sínum er í fyrsta lagi vegna öryggis skjólstæðings og í öðru lagi til að koma í veg fyrir að einhver annar komi og taki þátt í meðferðinni í nafni skjólstæðingsins.

Fáar niðurstöður rannsókna hafa leitt í ljós áhrif rafrænnar ráðgjafar/meðferðar þó að fleiri og fleiri sérfræðingar nýti sér möguleika netsins við vinnu sína. Hér á eftir eru taldar upp nokkrar rannsóknir sem framkvæmdar hafa verið:

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

Niðurstöður rannsókna á þessu sviði eru ekki allar samhljóma en nýlegar rannsóknir benda þó til að rafræn ráðgjöf/meðferð getur skilað sama árangri og þar sem beitt er hefðbundnum aðferðum í viðtali augliti til auglitis. Richards og Viganó (2013, p. 994) nefna í einni af sínum rannsóknum að með aukinni þekkingu megi greina

Rannsóknir

jákvæð merki um að rafræn ráðgjöf/meðferð geti haft áhrif og geti komið í stað hefðbundinnar ráðgjafar, en telja jafnframt að þörf sé á frekari rannsóknum.

Skjólstæðingar hafa möguleika á að hafa samband við fagfélög meðferðaraðila þar sem þeim ber skylda að skrá starfssemi sína. Mögulegt er að hafa samband við fagfélög ef álitamál rísa um gæði þjónustunnar eða verðlagningu hennar.

Sálfræðingar og ráðgjafar eru skyldugir að fylgja siðareglum og þeim lögum sem til eru í þeirra landi. Rafræn ráðgjöf/meðferð er tiltölulega nýtt úrræði og lög og reglur eru enn í mótun. Þrátt fyrir það þurfa sálfræðingar, ráðgjafar og aðrir sérfræðingar að fylgjast vel með og kynna sér nýjustu stefnur, reglur og lög á hverjum tíma.

Mælt er með að meðferðaraðilar vinni ekki með einstaklingum sem lent hafa í áföllum í rafrænni ráðgjöf/meðferð. Hjálparlínur þar sem einstaklingar sem orðið hafa fyrir áföllum geta haft samband við, eru margar og geta nýst í ákveðnum tilfellum. Mælt er með að meðferð í kjölfar áfalla fari fram með hefðbundnum hætti. Mjög mikilvægt er talið að meðferðaraðili þekki þann sem hefur orðið fyrir áfalli og viti deili á honum og sé þar með í aðstöðu til að meta hvort sá sem orðið hefur fyrir áfalli sé sjálfum sér eða öðrum ógn. Vegna þessa er mikilvægt að meðferðaraðili og skjólstæðingur hittist og komi sér saman um hvernig meðferðinni er háttað. Einnig er mikilvægt að meðferðaraðili fái upplýsingar um aðstandendur og aðstæður þeirra sem lent hafa í áfalli.

Tæknin er stór þáttur rafrænnar ráðgjafar/meðferðar. Nútímataekni er í flestum tilvikum áreiðanleg en það má þó ekki fullyrða. Bilanir eru aðallega í tengingum á netinu og forritunum sjálfum.

Ráðgjöf/meðferð sem fer fram þar sem ráðþegi/skjólstæðingur og ráðgjafi/meðferðaraðili eru á netinu samtímis er sérlega viðkvæm fyrir truflunum af þessu tagi. Truflun getur haft óþægileg áhrif hvort sem er á ráðþegan/skjólstæðinginn eða ráðgjafann/meðferðaraðilann. Spurningar geta vaknað um hvort það sé tækninni að kenna eða hvort annar hvor aðilinn hafi ákveðið að enda samtalið með snöggum hætti. Þetta getur valdið bæði misskilningi og spurningum. Mikilvægt er að ræða vankanta tækninnar fyrirfram og ákveða varaleið ef sambandið rofnar snögglega þar sem skýrt er tekið fram hvor aðilinn og hvenær skuli hafa samband í gegnum aðra fyrirfram ákveðna miðla.

Ráðgjafi/meðferðaraðili sem sinnir rafrænni ráðgjöf þarf að hafa góða þekkingu á sviði tækninnar. Sú þekking felur í sér að þekkja helstu forrit og samskiptaleiðir á netinu og jafnframt að hafa hraða og getu til að stafsetja rétt á lyklaborði. Einnig er mikilvægt að þekkja kröfur um öryggi og persónuvernd og því ættu ráðgjafar/meðferðaraðilar að kynna sér öryggiskröfur.

Samskipti sem fara fram á netinu eru gagnrýnd þar sem ekki er unnt að lesa í óyrt samskipti. Þó hefur komið fram í rannsóknum að í sumum tilvikum geta samskipti á netinu haft kosti eins og að það gerir skjólstæðingi nær ómögulegt að kúga meðferðaraðilann með hegðun sinni. Lagt er til að ráðgjafar verði þjálfaðir sérstaklega í að skrifa um tilfinningar og kynni sér málfar sem notað er á netinu.

Aðgengi að ráðgjöfum/meðferðaraðilum er auðvelt á netinu og ráðþegar/skjólstæðingar geta nálgast ráðgjafa/meðferðaraðila allan sólarhringinn. Ráðgjafar/meðferðaraðilar ættu að gera mjög skýra grein fyrir aðgengi ráðþega/skjólstæðinga í upphafi meðferðar. Greina þarf frá hversu oft skal haft samband, hversu lengi viðtalið er (eða önnur samskipti) og hvað skal greiða fyrir þjónustuna.

*Lög og reglur
varðandi starfshætti
sérfræðinga*

Áfallahjálp

*Tækni í rafrænni
ráðgjöf eða meðferð,
tæknibílanir og
viðbrögð við
tæknibilunum*

*Ráðgjafi/
meðferðaraðili
sem starfa á netinu
verða að ráða góðri
þekkingu á tækninna*

*Þjálfun fagmanna
í að tjá tilfinningar
skriflega í
samskiptum á netinu*

*Mörk varðandi tíma
og skipulag*

Kostnaður við rafræna ráðgjöf/meðferð þarf að vera skýr og í samræmi við verðlag þeirra aðila sem veita sambærilega þjónustu. Þar sem meðferð á netinu er tiltölulega ný og í sumum tilfellum nýtt af einkaaðilum en ekki stofnunum þá er nauðsynlegt að veita upplýsingar um verð og greiðslufyrirkomulag strax í upphafi.

Heimildir

- 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.
- 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.

*Kostnaður og
greiðslur*

- 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. Fjárhagsleg atriði

Höfundur: Nives Hudej (Integra Institute) and Karin Drda-Kühn (media k GmbH, Germany)

Rafræn ráðgjöf er ný aðferð í störfum ráðgjafa/meðferðaraðila

Í þessum kafla er fjallað um fjárhagslega þætti rafrænnar ráðgafar eða meðferðar. Umræðan er almenns eðlis og á við Evrópu í heild en ekki einstaka ríki eða lönd.

Í þessum leiðbeiningum er ráðgjöf og meðferð lýst sem nýjum leiðum til að þjóna ákveðnum hópum betur og mæta þörfum sífellt hreyfanlegra samfélags. Fyrir ýmsa fagaðila er rafræn ráðgjöf/meðferð leið til að víkka út núverandi starfsreynslu, opna ný viðskiptatækifæri, öðlast sveigjanlegri vinnutími og auka tekjumöguleika.

Til að nýta þessar svokölluðu nýju leiðir tengdar rafrænni ráðgjöf/meðferð þarf ráðgjafi/meðferðaraðili að tileinka sér nýja hæfni hvað varðar innheimtu fyrir þjónustu, kynningu, öryggisatriði og gagnavernd fyrir ráðþega/skjólstæðinga. Það felur líka í sér að takast á við það þegar ráðþegi/skjólstæðingur greiðir ekki fyrir þjónustuna.

Sjúkratyggingar og rafræn þjónusta

Í flestum evrópskum löndum er rafræn ráðgjöf/ meðferð ekki á lista yfir þá heilbrigðisþjónustu, sem fellur undir sjúkratyggingar. Hins vegar gilda lög um heilbrigðisþjónustu þar sem kveðið er á um undantekningar þar sem sjúklingur getur beðið um endurgreiðslu kostnaðar vegna tiltekinna meðferðar sem var brýn til að vernda líf viðkomandi.

Í einkageiranum er stór hluti þeirrar þjónustu, þar með talin netþjónusta, sem er í boði með þeim hætti að ráðþegar/skjólstæðingar þurfa að greiða fyrir hana. Ráðgjafar/meðferðaraðilar þurfa því að upplýsa sjúklinga/ráðþega/skjólstæðinga um hvaða þjónusta er ókeypis og fyrir hvers konar þjónustu þarf að greiða. Ráðþegar/skjólstæðingar þurfa hins vegar sjálfir að leita upplýsinga um hvaða rafræn þjónusta er að hluta til greidd af því sjúkratyggingafélagi sem viðkomandi er tryggður hjá.

Fjárhagslegir þættir

Breyting á starfsháttum

Hæfni ráðgjafa/meðferðaraðila varðandi innheimtu, kynningu o.fl.

Tryggingar

Nokkur atriði sem mælt er með varðandi greiðslur fyrir ráðgjafa/ meðferðaraðila

Rafræn þjónusta krefst töluvert flóknari samskipta en samskiptatækin eru hönnuð fyrir. Sérstaklega þarf að miðla reglum um greiðslur skýrt og skilmerkilega til að koma í veg fyrir misskilning.

Mikilvægt er að greina frá hvers konar greiðslufyrirkomulag er fyrir þjónustuna og að setja fram reglur með skýrum hætti. Ráðþegar/skjólstæðingar þurfa að vita hvað þeir þurfa að gera og hvenær.

Svara þarf eftirfarandi spurningum:

- Hvaða tegund af greiðslum eru samþykktar af ráðgjafa/meðferðaraðila?
- Er veittur greiðslufrestur? Undir hvaða kringumstæðum?
- Er hægt að greiða með afborgunum? Undir hvaða kringumstæðum?
- Hvenær á gjalddagi að vera? Innan fimm daga? 30 daga?
- Ef greiðslu seinkar, leggjast vextir á upphæðina?
- Hvað gerist ef ráðþegi/skjólstæðingur greiðir ekki?
- Hvernig er reikningur afhentur? Skannaður í tölvupósti eða prentaður?

Greiðslufyrirkomulag þarf að vera vel útskýrt fyrir ráðþegum/skjólstæðinum á sama stað og veittar eru upplýsingar um rafrænu þjónustuna (t.d. á vefsíðu eða í tölvupósti). Mælt er með að bjóða lausnir fyrir þá sem eiga erfitt með að borga alla upphæðina í einu lagi t.d. bjóða vikulegar greiðslur. Hægt er að bjóða afslátt ef borgað er fyrirfram og lítill afsláttur (5%) getur haft áhrif á suma ráðþega/skjólstæðinga. Sumir meðferðaraðilar krefjast innborgunar fyrirfram. Þá er lítið á innborgunina sem eins konar tryggingu ef ráðþegi/skjólstæðingur afpantar eða þiggur ekki þjónustuna þegar hún er um það bil að hefjast.

Meðferðaraðilar/ráðgjafar geta ákveðið að bjóða mismunandi greiðslumáta: Greiðslukerfi á netinu, kredit- eða debetkortagreiðslur tengdar tilteknum netkerfum. Það er mikilvægt fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila að kynna sér þá valkosti sem eru í boði. Öll þessi greiðslukerfi hafa skýrar verklagsreglur sem eru birtar á viðkomandi vefsvæðum.

Fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila sem vinna með einstaklingum sem óska nafnleyndar er gagnlegt að óska eftir fyrirframgreiðslu til að tryggja að greiðsla fari fram.

Skilgreina verð þjónustunnar

Ráðgjafar/meðferðaraðilar verða að vera meðvitaður um að upphæð rafrænnar þjónustu gæti verið öðruvísi en í hefðbundinni ráðgjöf/meðferð. Það þarf að reikna út og skilgreina kostnað og síðan finna verðið út frá því. Leiðbeiningar annarra fagmanna eða frá fagfélögum geta gefið gagnlegar vísbendingar.

Greiðslumöguleikar rafrænnar ráðgjafar/meðferðar

Enn er ekki algengt að stéttarfélög greiði fyrir rafræna þjónustu sálfræðinga. Í flestum tilvikum þurfa ráðgjafar/meðferðaraðilar sjálfir að ákveða verð þjónustunnar og hvernig hún er framkvæmd.

Skýrar reglur um greiðslufyrirkomulag

Greiðslufyrirkomulag

Skýrt og gegnsætt greiðslufyrirkomulag fyrir ráðþega eða skjólstæðing

Greiðslumöguleikar

Fyrirframgreiðsla þegar óskað er nafnleyndar

Skilgreina kostnað og verð

Greiðslur fyrir þjónustu

Peningastofnanir bjóða upp á möguleika til greiðsluþjónustu og er fjöldi möguleika í boði. Hér verða nokkrir möguleikar nefndir:

Upphæð greidd inn á bankareikning viðkomandi ráðgjafa/meðferðaraðila

Hugsanlega hagkvæm leið til að greiða fyrir þjónustu þar sem í flestum tilvikum er ekki lagður aukakostnaður fyrir að leggja inn á bankareikning. Ókostur er að ráðþegar/skjólstæðingar verða að gefa upp nafn og kennitölu og þar með opinbera að þeir hafi þegið þjónustu af viðkomandi.

Greiðslur með kreditkortum

Öruggur máti til að greiða fyrir þjónustu en ber með sér kostnað fyrir þann sem veitir þjónustuna og oftast þarf að bíða því það tekur tíma að fá greiðslur innheimtar.

Greiðslukerfi á neti

Þessi greiðslumáti er með þeim öruggari. Ekki þarf að gefa upp kredikortanúmer áður en þjónustan er nýtt.

Algengustu greiðslukerfin eru:

PayPal: Einskonar milliliður þar sem kreditkort er skráð og séð er um að greiða fyrir þjónustuna án þess að seljandi þjónustunnar viti númer á kreditkort. Samskipti við millilið fara fram með tölvupósti.

Authorize.net: Mikið notaður greiðslumáti þegar þjónusta er keypt á neti.

2Checkout: Greiðslukerfi þar sem alþjóðlegt fyrirtæki sér um millifærslur þegar notandi greiðir fyrir þjónustu.

Google Checkout: Greiðslukerfi sem tengt er Google tölvuforritum þess sem greiðir. Það sem mælir með þessum greiðslumáta er útbreiðsla Google og víðtæk notkun þess.

Bitcoin: Bitcoin er rafrænt greiðslukerfi sem nýtir internetið sem flutningsleið fyrir fjármagn, nánast samstundis, næstum frítt og hvert sem er í heiminum.

Bitcoins er dulkóðaður rafrænn gjaldmiðill, sérhannaður fyrir Bitcoin kerfið. Til að nota Bitcoin, þarf að eiga Bitcoin veski. Það er ókeypis. Notað má tölvu, snjallsíma eða síðu sem bjóða upp á að kerfið sé notað. Með veskinu getur þú síðan greitt eða tekið á móti Bitcoins. Veskið er í rauninni svipað og tölvupóstfang, nema það er heimilisfangið á bankareikningi eiganda, sem aðeins eigandi getur stjórnað.

Greiðslur í gegnum snjallsíma

Square og Intuit's GoPayment services, greiðsluþjónustur sem gera kaupmönnum mögulegt að taka við kreditkortagreiðslum í gegnum snjallsíma eins og iPhone, iPad og Android snjallsíma. Nú eru í boði fimm aðferðir til að greiða vörur og þjónustu með snjallsímum:

- snjallsíma veski (mobile wallets),
- greiðsla með kortum (card-based payments),
- greiðsla með smáskilaboðum (carrier billing (Premium SMS or direct carrier billing)),

Algengast er að greiða inn á bankareikning en það er ekki alltaf besta leiðin fyrir ráðþega/skjólstæðing

Kreditkortagreiðslu eru fljótlegur greiðslumáti og öruggur en það er aukakostnaður fyrir þann sem veitir þjónustuna

Öruggt fyrir neytanda

- greiðslur án samskipta (contactless payments NFC (Near Field Communication)),
- bein yfirfærsla frá kaupanda til seljanda (direct transfers between payer and payee bank accounts in near real-time (bank-led model, intra/inter-bank transfers/payments that are both bank and mobile operator agnostic)).

Einnig er boðið annars konar greiðslumáti og mikil þróun á sér stað á því sviði. Þar má nefna:

- greiðsla/banki (direct carrier/bank co-operation),
- bankagreiðsla og kreditkortagreiðsla (Vipps and MobilePay (users with an account at the right bank can debit their account, while other users can debit their card)).

Smart greiðslukort:

Þessa tegund korta er hægt að kaupa með tiltekinni upphæð eða inneign t.d. 10, 20, 50 and 100 EUR. Kortið er virkjað með 16 stafa kóða og kortið notað til að greiða fyrir þjónustu á neti.

Heimildir

- 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>

7. Tæknileg hæfni ráðgjafa/meðferðaraðila

Höfundur: Pantelis Balaouras (GUnet, Greece)

Kröfur um tæknilega þætti og hæfni

Flokka má kröfur um tæknileg atriði á eftirfarandi hátt:

- Vefsíða: Innihald á vefsíðu fagmanna
- Almenn tækniatriði varðandi vélbúnað og hugbúnað
- Almenn öryggisatriði varðandi samskipti á neti og varnir gegn utanaðkomandi innrásum í tölvu
- Kröfur til fagmanna um meðferð trúnaðarupplýsinga á netinu

Vefsíður

Ráðgjafar og aðrir meðferðaraðilar nota flestir vefsíður til að auglýsa þjónustu sína. Vefsíðuhönnuðir bjóða þjónustu um uppsetningu og vistunarmöguleika. Æskilegt er að vefsíða innihaldi almennar upplýsingar um þjónustuna, kynningu á ráðgjafa/meðferðaraðila, heimilsfang, hvernig hægt er að hafa samband, tungumál sem notað er, upplýsingar um hvaða tækni er notuð í samskiptum, verð og greiðslumöguleika.

Útlit síðunnar skiptir miklu máli og bjóða má eftirfarandi möguleika (Web 2.0):

- ✓ Dagatal þar sem hægt er að finna lausa tíma
- ✓ Eyðublöð (eða svæði) þar sem panta má tíma
- ✓ Upplýsingar um fjarskipti
- ✓ Upplýsingar um greiðslu (online payment)
- ✓ Blogg með möguleikum á að setja inn áhugaverðar greinar
- ✓ Leiðarlýsing

Vefsíðan á að vera örugg fyrir neytendur og bjóða örugga meðferð persónuupplýsinga.

Kröfur um hug- og vélbúnað

Hlaða þarf niður forritum bæði á tölvur og síma sem nota á til samskipta. Flest tæki nú á tímum hafa vefmyndavél, hljóðnema og hátalara og þessi tæknibúnaður auðveldar ráðgjöfum/meðferðaraðilum að bjóða rafræna þjónustu og er jafnframt nauðsynlegur.

Kröfum um tæknilega þætti og hæfni

Vefsíður

Kröfur um hug- og vélbúnað

Öryggi á neti, persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga

Nauðsynlegt er að gæta fyllsta öryggis þegar rafræn þjónusta er boðin. Það er gert í þeim tilgangi að tryggja rétta meðferð upplýsinga um einstaklinga, gæta persónuverndar og virða lög um friðhelgi einkalífs og persónuvernd.

Persónuvernd: Innan Evrópusambandsins gilda reglur um persónuvernd. General Data Protection Regulation (GDPR) hafa tekið við af Data Protection Directive 95/46/EC, og í gildi er einnig reglugerð US Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).

Almennar reglur um netnotkun

Öryggisvarnir

Nauðsynlegt er að verja tæki og töl eins og kostur er með þeim öryggisaðferðum sem fánlegar eru. Athuga þarf að uppfæra vírusvarnir og eldveggi og gæta þarf þess að hlaða ekki niður gögnum ef hættu er á smiti. Mikilvægt er að taka afrit af gögnum reglulega þar sem notað er lykilorð.

Verndun persónulegra upplýsinga

Varast ber að gefa út upplýsingar á netinu sem gætu verið skaðlegar. Upplýsingar um pinnúmer eða lykilorð ætti aldrei að skrá á netinu og fara þarf varlega í að gefa upp kreditkortanúmer ef vefsíða er ekki örugg. Það ber að varast að setja viðkvæmar persónuupplýsingar á netið eða skrifa eitthvað sem gæti komið einstaklingum illa. Allar varnir gegn ólöglegu innbroti í vél- eða hugbúnað ætti að nota þegar um faglega þjónustu er að ræða. Miklu skiptir að ákveða hvort vefsíðan er öllum opin eða hvort hún á að vera miðuð að ákveðnum markhópi.

Aðgát skal höfð við notkun á tölvupósti

Tölvupóstur getur innihaldið vírusa og því ber að gæta fyllstu varúðar. Nokkuð algengt er að tölvuprjótur sækist eftir að ná upplýsingum sem vistaðar eru í tölvupóstum og því ætti ekki að gefa upp upplýsingar sem gætu skaðað einstaklinga. Huga ber að netþjónum við notkun á tölvupósti í ráðgjöf/meðferð.

Nokkrar ábendingar

- **Um tæki:** Notið viðeigandi tæki í samskiptum við ráðþega/skjólstæðinga. Ef mögulegt er ætti að aðgreina almenna umferð á netinu og atvinnutengda notkun.
- **Um lykilorð:** Deilið ekki lykilorðum og búið til lykilorð sem aðrir eiga ekki auðvelt með að stela. Skiptið um lykilorð reglulega.
- **Um vírusvarnir og eldveggi:** Nauðsynlegt er að setja upp vírusvörn og eldvegg og endurnýja reglulega.
- **Um tölvupóst:** Opnið ekki viðhengi nema þau hafi farið í gegnum vírusvarnarforrit. Munið að skrá ykkur út úr tölvunni. Eyðið tölvupóstum frá óþekktum einstaklingum og opnið ekki óreiðu (spam) póst.
- **Um öpp:** Mikilvægt er að nota nýjustu útgáfuna af því Appi sem á að nota og afla upplýsinga um öryggismál.
- **Um vefsíður:** Mikilvægt er að setja ekki viðkvæmar upplýsingar á vefsíður og sérstaklega þarf að kanna öryggi á síðum sem byrja á http:// í stað https://

Öryggi á neti, persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga

Öryggisvarnir

Verndun persónulegra upplýsinga

Aðgát skal höfð við notkun á tölvupósti

Nokkrar ábendingar

Viðmiðunarreglur fyrir ráðgjafa / meðferðaraðila

Þegar gerðar eru sérstakar viðmiðunarreglur fyrir ráðgjafa og aðra meðferðaraðila er nauðsynlegt að byggja þær á reglum Evrópusambandsins og Bandaríkjanna. (Þ.e. almennir persónuverndarskilmálar og verndarreglur (GDPR) og sjúkratryggingalög (HIPAA) sem gilda innan Evrópusambandsins (ESB) og Bandaríkjanna.)

Persónuverndarskilmálar

Persónuverndarskilmálar og verndarreglur (GDPR) Evrópusambandsins tóku við af lögum 95/46/EC. Þessir skilmálar sem voru samþykktir hafa það að meginmarkmiði að setja lög um persónuvernd sem ná til allra Evrópulanda. GDPR samþykktin er frá 14 apríl 2016 og var samþykkt af Evrópuráðinu. Eftir 25 maí 2018 mega þeir sem ekki hafa aðlagð sig ofangreindum reglum búast við háum sektum.

Samkvæmt reglu nr. 4 (1) um „persónuleg gögn“ er átt við „hvers konar upplýsingar um einstakling beinar eða óbeinar og gildir meðal annars um nafn, kennitölu, aðsetur, upplýsingar um einstakling á netinu og upplýsingar um heilsufar einstaklings.“

Regla nr. 4 (15) „Data concerning health“ er skilgreind sem: „Upplýsingar um líkamlega eða andlega heilsu einstaklings, heilsufarsstöðu og sjúkrasögu.“

Ráðgjafar og meðferðaraðilar ættu að tryggja að söfnun og geymsla upplýsinga um einstaklinga séu í fullu samræmi við ofangreinda samþykkt. Mikilvæg atriði:

- Upplýst samþykki verður að liggja fyrir ef safna á upplýsingum um einstakling. Einstaklingur verður að fá heimild til að draga til baka upplýst samþykki. Farið skal í einu og öllur eftir reglum GDPR um meðferð persónuupplýsinga.
- Persónuupplýsingar og heilsufarsupplýsingar um einstaklinga á að geyma á öruggum stað segir í almennum hluta fyrrgreindra reglna og þar er einnig talað um dulkóðun upplýsinga ef þurfa þykir.

Heimild: GDPR opinber vefsíða <http://www.eugdpr.org/>

Bandarískar persónuverndarreglur (HIPAA): Í þessum reglum er getið á um hvernig skuli farið með persónulegar upplýsingar um einstaklinga sem og heilsufarsupplýsingar.

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

Leiðbeiningar um friðhelgi

Í samræmi við reglur um friðhelgi (GDPR, HIPAA) er mjög mikilvægt fyrir fagmenn að vera á verði þegar þeir nýta sér tölvubúnað í eigu annarra við vinnu sína með ráðþegum/skjólstæðingum. Fagmenn ættu eingöngu að nota tölvubúnað sem þeir þekkja.

Athugið: GDPR býður netþjónustu sem er í samræmi við reglur Evrópusambandsins um öryggi fyrir fagmenn og HIPAA fyrir þá sem vinna innan Bandaríkjanna. Möguleiki er að gera samning við netþjóna um örugga vefhýsingu. Örugg vefhýsing geymir upplýsingar sem verið er að vinna með á hvaða formi sem er (tölvupóstur, snjallsímanotkun o.fl.)

*Viðmiðunarreglur
fyrir ráðgjafa /
meðferðaraðila*

*Lög um
persónuupplýsingar
og persónuvernd
innan
Evrópusambandsins*

Bandarískar

*Leiðbeiningar um
friðhelgi*

Leiðbeiningar um notkun tölvupósts

Tölvupóstur er töluvert notaður af ráðgjöfum og meðferðaraðilum en athuga verður að öryggi er aðeins tryggt ef þeir sem eru í samskiptum skipta við sömu öryggismiðstöð. Ekki þykir gerlegt fyrir ráðgjafa eða meðferðaraðila að krefjast þess að allir viðskiptavinir þeirra noti þeirra þjónustu. Vegna þessa er þörf á að upplýsa ráðþega/skjólstæðinga um öryggismál.

Athugasemd: Ráðgjafar/meðferðaraðilar ættu að venja sig á að senda ávallt nýjan póst þegar tölvupósti er svarað þ.e. ekki svara pósti með fyrri samskiptum sem ráðþegi/skjólstæðingur sendir eða eru með viðhengjum. Það ætti ekki heldur að vitna í fyrri pósta þar sem frekar er hægt að rekja upplýsingar ef það er gert.

Er tölvupóstur öruggur?

Ef notuð er dulkóðuð tölvupóstþjónusta og tölvupóstur er sendur til ráðþega/skjólstæðinga sem nota ókeypis útgáfu af Gmail eða annarri sambærilegri þjónustu (sem er mikill meirihluti einstaklinga) þá eru skilaboðin skönnuð sjálfvirk og tengd við netþjóna Google sem bjóða samhengismiðaðar auglýsingar - ekki aðeins innan Gmail forritsins, heldur meðal alls Google netkerfisins (Google tilkynnti í júní 2017 að tölvupóstskönnunin muni hætta frá 2018 en þó er ekki hægt að treysta því algjörlega). Til dæmis, ef ráðþegi/skjólstæðingur fær sendar upplýsingar um ákveðnar lyfjategundir eða sálfræðiþjónustu í tölvupósti frá ráðgjafa/sálfræðingi þá birtast skyndilega auglýsingar hjá viðkomandi um slíkt efni. Þetta gerist þrátt fyrir svokallað „öruggt“ netfang ráðgjafa/meðferðaraðila.

Upplýsingar um notkun myndbands og Skype

Ráðgjöf/meðferð með notkun myndbands (vídeó) er ein mikilvægasta tækninýjungin í tengslum við rafræna ráðgjöf/ meðferð og er almennt talin mjög örugg. Í mörgum tilfellum eru tengingar og myndbandsstreymið dulkóðað meðan á sendingu stendur á internetinu. Þrátt fyrir það eru nokkur atriðið sem þarf að skoða nánar.

Skype hefur verið notuð í ráðgjöf/meðferð í nokkur ár. Það er ódýr kostur, nánast alltaf til og almennt áreiðanlegt. Hins vegar er Skype ekki HIPAA eða GDPR samhæft en þær reglur tengjast persónuvernd eins og útskýrt hefur verið hér að framan.

Þrátt fyrir kröfur um dulkóðun er spjall geymt á Skype netþjónum. Hægt er að horfa á eigin Skype samtöl við ráðþega/ skjólstæðinga langt aftur í tímann. Þessar upplýsingar eru geymdar á netþjónum sem er ekki samhæfðar GDPR eða HIPAA reglunum. Þessar upplýsingar eru ekki varðar með persónuvernd og ráðgjafi/meðferðaraðili gæti lent í erfiðleikum ef brotist væri inn á þessa netþjóna.

*Leiðbeiningar um
notkun tölvupósts*

*Er tölvupóstur
öruggur?*

*Upplýsingar um
notkun myndbands
og Skype*

Heimildir

- Brian Dear. A Therapist and Coach Guide to Encryption.
- 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/trustcenter/Privacy/GDPR>

Athugið: Ráðgjafar/meðferðaraðilar geta leitað að öruggu svæði fyrir sína ráðgjöf/meðferð sem er í samræmi við persónuverndarstaðla því ýmis símafyrirtæki eru reiðubúin að veita slíka þjónustu.

Nánari upplýsingar eru að finna með leit á netinu með eftirfarandi lykilorðum á ensku: “Online safety”, “GDPR compliance”, “HIPAA compliance”, “Messaging Applications”, “Video chat”, “Voice chat”, og heiti þeirra appa eða þjónustu sem til greina koma að nota eins og “SKYPE encryption” eða “SKYPE GDPR compliance”, “SKYPE HIPAA compliance”.

Örugg svæði

*Frekari upplýsingar
með leit á netinu*

8. Sálfræðileg hæfni og þekking í rafrænni ráðgjöf/meðferð

Höfundur: Evelyn Schlenk
(Innovation in Learning Institute, FAU, Germany)

Ekki hefur enn verið þróuð og sett fram starfsaðferð fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila sem starfa sjálfstætt, sem hægt er að nýta við rafræna ráðgjöf¹. Því hafa aðferðir þeirra við hefðbundna ráðgjöf/meðferð verið yfirfærðar í rafræna ráðgjöf/meðferð. Mikilvægur þáttur í rafrænni ráðgjöf er að leita lausna. (sjá Mode-Scheibel, 2014). Ráðgjafar/meðferðaraðilar leggja áherslu á að ráðþegar/skjólstæðingar efli með sér virkni til að bera ábyrgð á eigin hugsunum og gjörðum. Ráðgjafar/meðferðaraðilar hvetja til að ráðþegar/skjólstæðingar taki skref í átt að breytingum til hins betra fyrir þá í þeirri von að þeir efli með sér sjálfsstyrk og sjálfstæði.

Aðferðafræðileg nálgun í rafrænni meðferð er betur útfærð en í rafrænni ráðgjöf, (sjá Knaevelsrud, Wagner & Böttche 2016). Þessi staða kemur til vegna þess að hugræn atferlismeðferð hefur verið heimfærð á rafræna meðferð hvað varðar depurð, átraskanir, kvíða, áfallakvíða og sorg. Aðferðirnar hafa reynst sambærilegar á við hefðbundna meðferð þar sem skjólstæðingur hittir meðferðaraðila í viðtali.

Það er viðurkennt að til þess að starfa sem ráðgjafi/meðferðaraðili er nauðsyn að hafa til þess tilskilda menntun. Ekki hafa verið gefnar út siðareglur fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila um rafræna ráðgjöf/meðferð.² Háskólar, fagfélög og aðrir sem málið varðar eru að vinna að gerð krafna til þeirra sem bjóða rafræna ráðgjöf/meðferð. Hér á eftir eru talin upp nokkur atriði tengdar kröfum til ráðgjafa/meðferðaraðila (based on Reindl, 2015).

Þeir ráðgjafar/meðferðaraðilar sem vilja sækja um réttindi eða leyfi til að starfa við rafræna ráðgjöf/meðferð ættu að:

- hafa tilskilda menntun og leyfi til að starfa sem leiðbeinendur, ráðgjafar eða sálfræðingar,
- sækja sér viðbótarmenntun í rafrænni ráðgjöf/meðferð (þar sem það er í boði),
- hafa viðbótarréttindi fyrir þá markhópa sem þeir hyggjast vinna með (þar sem það á við),
- þekkja lagalegan grunn ráðgjafar/meðferða sem gildir í því landi sem þeir starfa.

Tekið skal fram að framboð á menntun til frekari réttinda er ekki alls staðar í boði. Þeir sem hafa áhuga á að afla sér frekari þekkingar í rafrænni ráðgjöf/meðferð geta kynnt sér glærur um það efni (training material) sem er á heimasíðu þessa verkefnis, þ.e. **Therapy 2.0**.

Starfsaðferðir og lausnir við rafræna ráðgjöf

Munur á aðferðafræðilegri nálgun í rafrænni meðferð og rafrænni ráðgjöf

Verkefnakista með árangursríkum aðferðum í rafrænni ráðgjöf/meðferð er einnig á heimasíðu verkefnisins og þar geta ráðgjafar/meðferðaraðilar kynnt sér ýmsar aðferðir fyrirmyndarverkefna sem tengjast rafrænni ráðgjöf/meðferð.

Rannsóknir, Eichenberg & Kühne (2014) sem framkvæmdar hafa verið fram að þessu sýna að í mörgum tilvikum hefur rafræn ráðgjöf/meðferð farið fram með tölvupósti þar sem texti er lesinn og síðan er svarað. Möguleikar til samskipta á netinu eru fleiri og verða líklegast notaðir í auknum mæli í nágrenni framtíð. Samskipti verða þá opnari og sjáanlegri. Niðurstöður rannsókna sem gerðar hafa verið fram að þessu sýna að gerðar eru kröfur til ráðgjafa/meðferðaraðila um afburða færni í lestri og ritun.

Í kafla 3 var rætt um samskipti ráðgjafa/meðferðaraðila við ráþega/skjólstæðinga og fjallað um að óyrt hegðun ráðþega/skjólstæðings sem og fagmannsins er eitt lykilatriði ráðgjafar/meðferðar. Þekking og reynsla fagmannsins skiptir miklu þegar kemur að því að skynja eða túlka hegðun þess sem rætt er við og bregðast við á viðeigandi og faglegan hátt.

Heildarmynd af líðan einstaklings er ólík þegar ráðgjöf/meðferð fer fram rafrænt (sími, mynd, tölvupóstur) og ómögulegt er að ætla annað en huglægt mat þess sem les eða horfir sé einstaklingsbundið. Þegar ráðþegi/meðferðaraðili gefur upplýsingar um líðan sína þá er ekki víst að ráðgjafi/meðferðaraðili átti sig á heildarmyndinni. Nefna má að skilaboð geta verið skrifuð á mismunandi máta og háð þeim er skrifar. Sé skrifað með hástöfum er ekki endilega ætlun þess er skrifar að það hafi sérstaka og mikilvæga merkingu en viðtakandi getur túlkað það þannig.

Fagmenn ættu að forðast alla túlkun hvað varðar ritaðan texta og leita nánari skýringa ef þörf er á. Hafa skal það hugfast að skrifaður texti er ekki annað en það sem sá sem skrifar kemur á blað miðað við getu hans og færni í meðferð ritaðs máls og hugarástand á tilteknum tíma. Því ber að varast að túlka eitthvað sem ekki er og biðja um viðbótarupplýsingar.

Hugtakaskilningur er háður reynslu, menningu og hugmyndum þess sem les texta sem einhver annar hefur skrifað. Sá sem skrifar hefur ákveðnar skoðanir sem hann skrifar með sínum eigin orðum og ekki er alltaf víst að hugsanir hans og það sem er skrifað séu í samræmi við það sem viðkomandi vildi segja³. Ráðgjafar/meðferðaraðilar sem taka á móti texta verða því að vera meðvitaðir um það og hafa það í huga þegar næsta skref er tekið í ráðgjöfinni eða meðferðinni. Ráðgjafar/meðferðaraðilar verða líka að vera meðvitaðir um að texti frá þeim sjálfum sérstaklega þegar skrifað er um tilfinningar eða lýsingar á sjúkdómum er ekki endilega túlkaður eins af ráðþega/skjólstæðingi.

Ráðgjafar/meðferðaraðilar geta kynnt sér rannsóknir í túlkunarfræðum þar sem settar hafa verið fram kenningar um hvernig ber að skilja texta. Túlkunarhringurinn (Gadamer, 1959, 2010) og túlkunarspíralinn (Bolten, 1985) gefa hugmyndir um hvernig ritaður texti er fyrst metinn út frá fyrri reynslu þess sem les hann (sjá mynd 1). Hugmyndir um skilning verða til meðan lesið er í fyrsta sinn og einnig þegar texti er lesinn aftur (P1). Með því að lesa texta yfir aftur og aftur og biðja um frekari skýringar eykst skilningur á innihaldi hans

(U1). Raunverulegan skilning má síðan greina með því að skoða túlkunarspíralinn. Ferlinu er lýst í myndum hér á eftir.

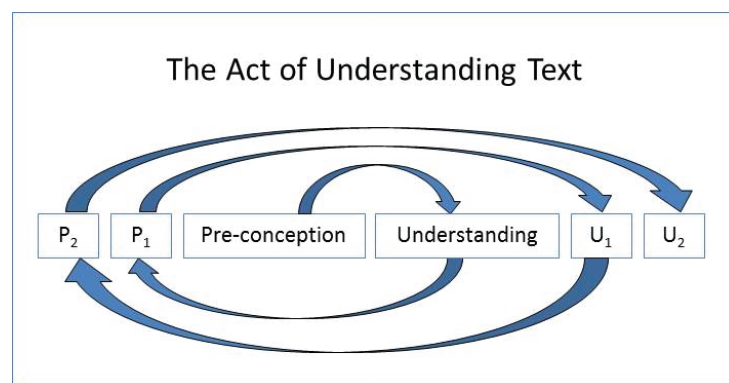
Hæfni í ritun texta við rafræna ráðgjöf

Túlkun ráðgjafa eða meðferðaraðila

Túlkun skrifaðs máls

Ólík túlkun ráðgjafa eða meðferðaraðila annars vegar og ráðþega eða skjólstæðings hins vegar

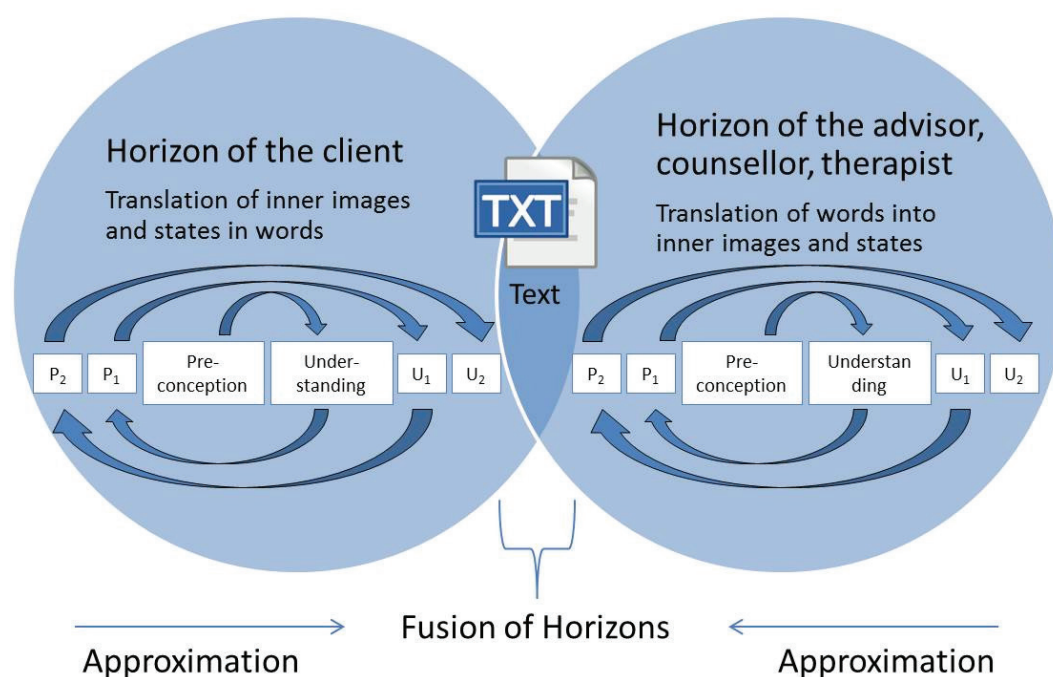
Kenningar í túlkunarfræðum um texta



Mynd 1: Túlkun á texta út frá eigin reynslu og skilningi. Mynd eftir Evelyn Schlenk

Skilningur á texta er tvíhliða, skilningur þess sem les texta frá öðrum og skilningur þess sem skrifar textann. Á mynd 2 sést hugarheimur hvors fyrir sig og einnig sameiginlegt svæði sem er þá sameiginlegur hugarheimur beggja eða textasvæði beggja. Myndin lýsir ferlinu þar sem reynt er að skilja texta annars vegar frá sjónarhorni ráðþega/skjólstæðings og hins vegar ráðgjafa/meðferðaraðila. Sjá túlkunarhring Gadamer (1959, 2010) sem nefna má á íslensku Sameiginlegur skilningur við túlkun á texta (Fusion of Horizons).

Fusion of Horizons: Zone of Common Understanding



Mynd 2: Sameiginleg túlkun og skilningur á texta í rafrænni ráðgjöf eða meðferð. Mynd eftir Evelyn Schlenk

Knatz & Dodier (2003, 2013) hafa sett fram hugmyndir um að lesa texta fjórum sinnum frá mismundi sjónarhornum. Þeir kalla líkanið sem þeir hafa sett fram fjögurra linsu líkanið (four-film concept). Ráðgjafar/meðferðaraðilar geta nýtt túlkunarfræðina með því að setja spurningar fram í fjögurra linsu líkanið þar sem horft er á texta út frá mismundi sjónarhornum. Líkanið má nota í rafrænni ráðgjöf/meðferð. Hér er fjögurra linsu líkaninu lýst.

Fjögurra linsu líkanið eftir Knatz og Dodier

1. Linsa: Hvernig hljómar textinn fyrir mér?

- Hvaða tilfinningar koma fyrst upp við lesturinn?
- Hvaða mynd kemur í huga minn við fyrsta lestur?
- Held ég að vandinn sé leysanlegur? Af mér? Á að vísa málinu til annars sérfræðings?
- Get ég hugsað mér að starfa með þessum ráðþega/skjólstæðingi?
- Hvers óska ég ráðþega/skjólstæðingi fyrst af öllu?

2. Linsa: Meginmál og sálfræðilegur bakgrunnur

- Hvert er innihald textans? (strika undir aðalatriði)
- Hver er félagslegur bakgrunnur ráðþega/skjólstæðings?
- Hef ég fengið allar nauðsynlegar upplýsingar (aldur, kyn, fjölskylduaðstæður ...)?
- Hverjir eru styrkleikar og veikleikar ráðþega/skjólstæðings?

3. Linsa: Greining

- Er vandamál ráðþega/skjólstæðings skiljanlegt og skýrt?
- Eru markmið hans ljós?
- Hvaða spurningar og óskir voru lagðar fram? Hvað vildi hann mér?
- Hvað vil ég spyrja ráðþega/skjólstæðing um?
- Hvaða kenningar eða hugmyndir hef ég til að hjálpa viðkomandi?

4. Linsa: Aðgerðir

- Hvers konar lausn er í sjónmáli? Hvernig kynni ég mig og þá þjónustu sem ég býð?
- Hvaða spurningum get ég svarað nú þegar? (T.d. varðandi trúnað og nafnleynd.)
- Hvers konar endurgjöf get ég gefið um skilning minn á vanda og líðan ráðþegans/skjólstæðingsins?
- Hvaða upplýsingar vantar? Hvað skil ég ekki enn?
- Hvað get ég sagt jákvætt um málið?
- Hvar og hvernig set ég fram hugmyndir mínar að lausn vandans?
- Hvað get ég boðið og hvaða hindranir eru í þeirri ráðgjafa/sálfræðiaðferð sem ég býð?
- Býð ég ráðþega/skjólstæðingi mína þjónustu eða vísa ég málinu til annars sérfræðings?

Mynd 3: Fjögurra linsu líkanið: Knatz & Dodier (2003, 2013).

Mynd eftir Evelyn Schlenk

Ráðgjafi/meðferðaraðili skrifar niður svörin við ofangreindum spurningum og mótar í framhaldi af því svar sitt. Líkanið hefur verið þróað og er notað sem kennslufni fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila af þýskum samtökum sem fjalla um rafræna ráðgjöf. (The German Association for Online Counselling (DGOB).)

Ofangreindar aðferðir gætu nýst ráðgjöfum/meðferðaraðilum við rafræna ráðgjöf/meðferð og þessar aðferðir eru byggðar á kenningum í túlkunarfræðum. Hafa skal hugfast að ofangreindur texti er skrifaður til að vekja athygli á að aðstæður ráðgjafa/meðferðaraðila breytast við rafræna ráðgjöf/meðferð. Ákveðnir þættir breytast en þó getur ráðgjafi/meðferðaraðili nýtt ýmsa þætti hefðbundinnar ráðgjafa eða meðferðar eins og afla upplýsinga með spurningum, sýna umhyggju og leita lausna fyrir þann sem leitar aðstoðar. Hér á eftir fylgir heimildalisti þar sem leita má frekari upplýsinga.

Samantekt

Heimildir

- 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-Ressource: <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 Á við um Þýskaland 2017.

² Sjá neðanmálsgrein #1.

³ Horizon: A conceptual concept of hermeneutics that stands for the world of one's own mind.

9. Rafræn ráðgjöf/meðferð fyrir hælisleitendur, flóttamenn og börn á flóttu

Höfundur: Karin Drda-Kühn
(media k GmbH, Germany)

Þeir sem hafa þurft að vera á flóttu frá einhverju svæði og fundið fyrir því álagi sem hlýst af því, finna fyrir ójafnvægi og erfiðleikum bæði andlegum og líkamlegum. Þeir þurfa á aðstoð og hjálp að halda. Rannsóknir og athuganir síðustu ára hafa varpað nokkru ljósi og skilningi á þá aðstoð sem í boði er. Samkvæmt rannsókn, sem framkvæmd var í Tækniháskólanum í Braunschweig, Þýskalandi, þjáist einn af hverjum fjórum flóttamönnum af áfallastreitu¹. Flóttamenn þjáast af depurð og einn af hverjum tíu þjáist af alvarlegu þunglyndi. Andleg heilsa flóttamanna er oft ástæða þess að þeir geta ekki nýtt sér námsmöguleika sem þeim bjóðast eða stundað atvinnu. Flóttamenn taka oft óskynsamlegar ákvarðanir við þessar aðstæður.

Flóttamenn glíma við mismunandi vanda og hann er því einstaklingsbundinn. Rannsóknir hafa sýnt að margir þeirra geta nýtt sér ráðgjöf/meðferð en alls ekki allir. Sú þjónusta er nánast hvergi í boði í flóttamannamóttökustöðvum og hjálparskýlum.

Ef tekið er dæmi frá Þýskalandi kemur í ljós að að einungis 5% þeirra flóttamanna sem þjáast af einhvers konar afleiðingum flóttans fá ráðgjöf/meðferð við hæfi². Oft á tíðum þarf að fá túlka og það getur verið flókið að finna þá. Tungumálaerfiðleikar eru því oft helsta hindrunin þegar ráðgjafar/sálfræðingar ætla að aðstoða flóttamenn.

Ekki eru til rannsóknir á árangri rafrænnar ráðgjafar/ meðferðar fyrir hælisleitendur og flóttamenn eða hvernig á að nýta tæknina til hjálpar. Þó hefur verið varpað fram þeirri spurningu hvort það sé raunverulegt úrræði að bjóða flóttamönnum rafræna aðstoð.

Það eina sem vitað er með vissu er að flóttamenn eru í mjög erfiðri stöðu og flestir þeirra veigra sér við að sækja aðstoð. Allt umhverfi þeirra er ógnun og því hafa komið fram hugmyndir um að ef til vill gæti rafræn ráðgjöf/meðferð verið möguleiki sem gæti nýst sem byrjunarskref fyrir þá til að sækja sér frekari aðstoðar.

Möguleikar tækninnar á þýðingu eins tungumáls yfir á annað gefur vonir um að aðstoða megi flóttamenn með rafrænni ráðgjöf/meðferð.

Ungt fólk meðal flóttamanna hefur flest aðgengi að og notar snjallsíma. Ætla má að þeir séu vel hæfir tæknilega séð til rafrænnar ráðgjafar/meðferðar. Ráðgjöf eða meðferð er háð mörgum þáttum og einn þeirra er aðgengi. Því er möguleiki á að nota snjallsíma í auknum mæli næstu ár.

Áfallastreita er oft ástæða þess að flóttamenn geta ekki nýtt sér þá hjálp sem í boði er

Sálfræðileg aðstoð er vandfundinn í flóttamannabúðum

Tungumálaerfiðleikar eru helsta hindrunin þegar aðstoða á flóttamenn

Möguleikar rafrænnar ráðgjafar/meðferðar fyrir flóttamenn eða hælisleitendur

Snjallsímar sem tæki við rafræna ráðgjöf/meðferð

Mjög mikilvægt er að þeir sem veita einstaklingum ráðgjöf hafi tilskilda menntun og hæfni til rafrænnar ráðgjafar/meðferðar. Framkvæmd var þarfagreining á vegum **Therapy 2.0**³ verkefnisins þar sem 252 ráðgjafar/meðferðaraðilar í sjö Evrópulöndum svöruðu spurningum um rafræna ráðgjöf/meðferð. Niðurstöður benda til að margir ráðgjafar/meðferðaraðilar starfi án tilskilinna leyfa en vilja gjarnan hafa aukna möguleika á menntun/þjálfun á rafrænni ráðgjöf/meðferð. Gera má ráð fyrir að ástandið batni á komandi árum með auknum menntunarmöguleikum og þjálfun í rafrænni ráðgjöf/meðferð því þörfin er greinilega fyrir hendi.

Það getur verið mikilvægt úrræði að bjóða rafræna ráðgjöf fyrir börn sem eru ein á flóttu og reyna þannig að hjálpa þeim félagslega og koma þeim í öruggt skjól. Snjallsíminn er oft eini möguleiki barnanna á að ná sambandi við fjölskyldu sína eða vini í þeirra heimalandi. Snjallsímar eru þeim því nauðsynlegir og gætu því verið leiðin til að nálgast þau fyrir ráðgjafa/meðferðaraðila.

Þjónusta sem býðst rafrænt er líklega mikilvæg leið til að ná til fólks á flóttu. Hægt er að nota til þess snjallsíma, veita upplýsingar í gegnum hann og bjóða aðstoð. **Therapy 2.0** verkefnið hefur það að meginmarkmiði að leggja sitt af mörkum til að rafræn ráðgjöf/meðferð geti nýst flóttamönnum. Jafnframt er mikilvægt að huga að menntun og þjálfun þeirra fagmanna sem starfa við rafræna ráðgjöf/meðferð.

Heimildir

- 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_BAaF.pdf
- ³ Please see <https://www.ecounseling4youth.eu/needs/>

Nauðsyn tilskildrar menntunar í rafrænni ráðgjöf eða meðferð

Bjóða börnum án fylgdar sem eru á flóttu rafræna ráðgjöf

Therapy 2.0 hefur það að meginmarkmiði að leggja sitt af mörkum til að rafræn ráðgjöf/meðferð geti nýst flóttamönnum

10. Therapy2.0 – samstarfsaðilar

Leiðbeiningar þessar voru unnar af samstarfsaðilum í Therapy2.0 verkefninu. Leiðréttingar og lokaútgáfa var í höndum samstarfaðila frá ILI- Institut für Lern- Innovation:

Germany		media k GmbH (coordinator) Dr. Karin Drda-Kühn Hans-Jürgen Köttner Therapy2.0@media-k.eu + 49 7931 99 27 30
Germany		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk Evelyn.Schlenk@ili.fau.de + 49 9131 856 1111
Slovenia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potencialov Sonja Bercko Eisenreich sonja.bercko@eu-integra.eu + 38 659 013 2641
Croatia		Sveučiliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic Dr. Marina Crepulja tanja.franciskovic@medri.uniri.hr + 38 591 2000 000
Iceland		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir bjorg@lhi.is + 354 552 4000
Austria		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
Greece		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras Constantinos Tsibanis costas@noc.uoa.gr + 30 210 7275603

Þakkir

Samstarfaðilar verkefnisins vilja þakka þeim náms- og starfsráðgjöfum, sálfræðingum og öðrum sérfræðingum fyrir þátttöku þeirra í þarfagreiningu sem fram fór í desember 2016- febrúar 2017. Einnig er hagsmunaaðilum sem veittu endurgjöf á innihald leiðbeiningar færðar þakkir.

Sérstaakar þakkir fá þeir neðangreindir aðilar fyrir mikilvægar upplýsingar og stuðning varðandi rafræna ráðgjöf:

- Dr. David Ebert, Faculty for Clinical Psychology and Psychotherapy at Friedrich-Alexander University Erlangen Nürnberg (Germany), President Elect – International Society for Research on Internet Interventions ISRII.org
- Prof. Fernando Barbosa, Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Porto (FPCEUP) and principal investigator of the Laboratory of Neuropsychophysiology of FPCEUP (Portugal)
- Martina Rojnic Kuzman, M.D., Ph.D., assistant professor at the Zagreb School of Medicine, University of Zagreb (ZSM) and Zagreb University Hospital Centre (ZUHC), Dept. of Psychiatry (Croatia)
- Ingibjörg Kristinsdóttir, educational and career counsellor and chairperson of FNS Association for Educational and Vocational Counsellors (Iceland).
- Associate Professor A. Politis, Medical School, 1st Department of Psychiatry, Division of Geriatric Psychiatry, Eginition Hospital, National and Kapodistrian University of Athens



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

THERAPY 2.0

COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Leiðbeiningar um rafræna ráðgjöf eða meðferð fyrir ráðgjafa, sálfræðinga og aðra meðferðaraðila

www.ecounselling4youth.eu