

ETIKA DAN GARISPANDUAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING

Perkhidmatan e-kaunseling ini telah mendapat sambutan tetapi sejauh mana perkhidmatan ini memberi perkhidmatan kaunseling yang sebenar walaupun melalui medium internet tidak dapat dipastikan. Bagaimana klien dapat memastikan mereka mendapat perkhidmatan yang berkualiti dari kaunselor bertauliah. Pengiktirafan merupakan satu-satunya cara bagi memastikan perkhidmatan e-kaunseling ini setanding dengan perkhidmatan kaunseling bersemuka.

Pada lewat 1990, satu Institut untuk menjalankan kajian dan penawaran perkhidmatan e-kaunseling telah ditubuhkan. Institut yang beroperasi di Amerika Syarikat iaitu *International Society of Mental Health Online (ISMHO)* bertanggungjawab menjalankan kajian, pemantauan dan penggubalan etika dalam menjalankan perkhidmatan e-kaunseling (Chester & Glass, 2006; Fenichel et al, 2002; Griffith & Cooper, 2003). Dengan penubuhan institut ini kawalan kualiti ke atas perkhidmatan e-kaunseling dapat dipastikan dengan pematuhan kepada etika dan garispanduan yang telah ditetapkan oleh ISMHO.

Selain garispanduan yang dikeluarkan oleh ISMHO, terdapat beberapa pertubuhan kaunseling dan psikoterapi dunia telah mengiktiraf perkhidmatan e-kaunseling dengan mengeluarkan etika dan garis panduan untuk tujuan kawalan dan penyeragaman (Bloom, 1998; Graham, 2000; Griffith & Cooper, 2003; Hall, 2004; Robson & Robson, 2000; Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997). Antara pertubuhan dan badan kaunseling yang mengeluarkan etika dan garis panduan perkhidmatan e-kaunseling ialah *American Psychological Association (APA)*, *National Board for Certified Counselors (NBCC)*, *British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP)* dan Lembaga Kaunselor Malaysia.

American Psychological Association (APA)

Pada 1997, *American Psychological Association (APA)* mengeluarkan tatacara bagi perkhidmatan melalui internet pada tahun 1997 iaitu "APA Statement on Services by Telephone, Teleconferencing and Internet". APA mencadangkan semua kaunselor yang berminat menjalankan perkhidmatan secara internet untuk mengamalkan semua kod Etika APA dan disokong oleh garis panduan ini.

National Board for Certified Counsellors (NBCC)

Pada tahun 1997, *National Board for Certified Counselors (NBCC)* juga mengeluarkan *Standards for Ethical practice of Web Counselling*. Kedua-dua kod etika oleh APA dan NBCC menjadi panduan pengamal-

pengamal perkhidmatan e-kaunseling. Terdapat 13 isu yang diperlu diberi perhatian oleh e-kaunselor iaitu;

1. Mengambil kira semua kod legal dan etikal
2. Memaklumkan klien langkah kerahsiaan (encryption)
3. Memaklumkan klien tempoh data disimpan
4. Mengambil langkah menangni penceroboh web (impostors)
5. Mendapat kebenaran penjaga bagi klien bawah umur
6. Mengambil langkah yang sewajarnya dalam menyekat penyebaran maklumat klien
7. Menyatakan batas-batas e-kaunselor kepada klien
8. Menyediakan rangkaian kepada web badan berlesen yang mengamalkan kaunseling
9. Menyatakan tauliah kaunselor kepada klien
10. Menyediakan alamat web/talian alternatif untuk klien hubungi sekiranya kaunselor off-line
11. Menyatakan jenis-jenis masalah yang tidak sesuai ditangani secara e-kaunseling.
12. Menyatakan kepada klien tentang limitasi gangguan teknikal.
13. Menyediakan protokol chat yang boleh digunakan bagi mengatasi salah faham.

American Counseling Association

American Counseling Association mengeluarkan garispanduan *The Ethics Standards for Internet Online Counseling* pada tahun 1999 sebagai panduan yang seragam dalam menggunakan medium internet dalam penawaran perkhidmatan e-kaunseling. Kod Etika American Counseling Association ini menyenaraikan semua 13 garispanduan yang dikeluarkan oleh NBCC dan menambah beberapa komponen lagi iaitu kaunselor perlu menyatakan kepada klien tentang;

1. tiada jaminan kerahsiaan melalui internet tetapi telah mengambil langkah yang sepatutnya untuk tujuan encryption
2. maklumat lengkap diri kaunselor.
3. menyediakan perkhidmatan dalam ruang kepakarannya sahaja.
4. keperluan kaunselor mendapatkan nombor (contact number) klien sekiranya ada kecemasan
5. menyediakan talian alternatif untuk dihubungi oleh klien sekiranya kecemasan.

British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP)

Pada 2001, *British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP)* telah mengeluarkan etika dan garis panduan yang bertajuk *Online Counselling Guidelines*. Bagi memenuhi kepesatan teknikal internet, BACP mengemaskinikan dan telah menyemak semula garis panduan tersebut pada 2005.

International Society of Mental Health Online

International Society of Mental Health Online selaku institut yang memantau dan mengawal perkhidmatan e-kaunseling juga tidak terkecuali. ISMHO telah mengeluarkan "Garis Panduan Menjalankan Perkhidmatan E-Kaunseling" tahun 1999. (Chester & Glass, 2006; Hall, 2004; Manhal-Baugus, 2001). 3 elemen utama dalam operasi e-kaunseling ialah;

1. *Informed Consent*- setiap klien menandatangani borang aku janji selepas mendapat maklumat tentang proses e-kaunseling, latar belakang e-kaunselor, kelebihan dan kelemahan perkhidmatan e-kaunseling, dan risiko e-kaunseling.
2. *Standard Operating Procedures*- antara perkara dalam komponen ini ialah keperluan hardware, tatacara dan prosedur e-kaunseling, kerahsiaan, encryption, modaliti dan protokol e-kaunseling.
3. *Emergencies* – senarai talian yang boleh dihubungi sekiranya bantuan diperlukan.

Lembaga Kaunselor Malaysia

Kepesatan perkhidmatan kaunseling secara maya ini juga mendapat perhatian di negara kita. Lembaga Kaunselor sebagai organisasi yang memantau perkhidmatan kaunseling di Malaysia juga telah mengeluarkan "Kod Etika Perkhidmatan Kaunseling Secara Talian" sebagai panduan pengamal e-kaunseling khusus di Malaysia (Amir Awang, 2006).

Universiti Sains Malaysia

Malah Universiti Sains Malaysia telah mengeluarkan "Kod Etika Kaunseling Online Universiti Sains Malaysia" (Zaida Nor, 2006). Kod etika ini digubal kerana universiti ini menawarkan perkhidmatan e-kaunseling kepada pelajar-pelajarnya. Penggubalan kod etika ni bagi membantu kaunselor terlatih dan kaunselor pelatih di universiti berkenaan menjalankan perkhidmatan e-kaunseling di laman web rasmi mereka sebelum Kod Etika yang digubal Lembaga Kaunselor dikeluarkan.

Ethical Intent Checklist

Shaw& Shaw, 2006 telah mengambil inisiatif untuk menghasilkan senarai semak bagi pengamal e-kaunseling memastikan mereka telah mematuhi kod etika yang digariskan. Senarai semak ini dibina berdasarkan *ACA Ethical Standards for Internet Counseling* (1999). Kewujudan senarai semak ini membolehkan pengamal e-kaunseling

menawarkan perkhidmatan mereka tanpa bimbang tersasar dari garis panduan dan etika amalan e-kaunseling. (Shaw & Shaw, 2006).

Lain-lain badan kaunseling dunia

Beberapa garis panduan tentang perkhidmatan e-kaunseling ini juga dikeluarkan mengikut negara seperti di Kanada dan Australia (Chester & Glass, 2006). Malah buku panduan e-kaunseling juga telah terbit di pasaran seperti *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* oleh Kraus et. al. dan *Technology in Counseling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide* oleh Goss & Anthony (Chester & Glass, 2006).

Pengiktirafan yang telah diberikan dengan terhasilnya garis panduan dan kod etika perkhidmatan e-kaunseling membuktikan perkhidmatan ini mampu memberi kesan yang positif kepada pengguna (Bloom, 1998; Graham, 2000; Griffith & Cooper, 2003; Hall, 2004) dan memastikan pengguna mendapat perkhidmatan kaunseling yang berkualiti walaupun melalui medium internet. Penggubalan garis panduan dan kod etika ini sekali gus akan memastikan penawaran perkhidmatan e-kaunseling tidak dilakukan secara semberono yang akan menjelaskan pengguna mahupun nama baik perkhidmatan kaunseling itu sendiri.

Bibliografi

- Amir Awang (2006) *Kod Etika Kaunselor*, Sidang Pleno Persidangan Kebangsaan Lembaga Kaunselor 2006, Hotel Legend, Kuala Lumpur.
- Bloom, J..W. (1998) *The ethical practice of Webcounselling*. British Journal of Guidance and Counselling, 26(1), 53-59.
- Chester, A. & Glass, C. (2006). *Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet*. British Journal of Guidance & Counselling, 34 (2), 145-160.
- Fenichel,M., Suler,J., Azy Barak, Jones,G., Kali Munro, Vagdevi Meunier (2000). *Myths and realities of online clinical work*. http://www.kalimunro.com/article_online_therapy.htm. Diakses pada 9 Mei 2006.
- Graham, C. (2000). *Ethical Issues in asynchronous text-based counseling and psychotherapy*. <http://www.members.sol.com/thesis.htm> Diakses pada 1 Mei 2005.
- Griffith, M.D, & Cooper, G. (2003). *Online therapy: Implication for problem gamblers and clinicians*. British Journal of Guidance and Counselling, 31(1), 113-135.
- Hall, P. (2004). *Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings*. Sexual and Relationship Therapy, 19(2), 167-178.
- Manhal-Baugus, M. (2001). *E-Therapy: Practical, Ethical and Legal Issues*. Cyberpsychology & Behavior, 4(5), 551-563.
- Robson, D. & Robson, M. (2000). *Ethical issues in internet counseling*. Counselling Psychology Quarterly, 13(3), 249-257.
- Sampson, J., Kolodinsky, R., Greeno, B.P. (1997). *Counselling in the information highway: future possibilities and potential problems*. Journal of Counselling and Development, 75, 205-221.
- Shaw, H.E. & Shaw, S.F. (2006). *Critical Ethical Issues in Online Counseling: Assessing Current Practices With an Ethical Intent Checklist*. Journal of Counseling & Development, 84, 41-53.
- Zaida Nor bt Zainudin (2006). *Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian*. Kertas kerja dibentang dalam Persidangan Lembaga Kaunselor, Hotel Legend, Kuala Lumpur.