

Identifikasi Kompetensi Psikolog dalam Telekonseling: Metode Delphi

Identification of Psychologists' Competency in Telecounseling: Delphi Method

Imannatul Istiqomah¹, Edilburga Wulan Saptandari¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

Naskah masuk 11 Desember 2021 Naskah Diterima 5 April 2022 Naskah diterbitkan 28 Oktober 2022

Abstract. Telecounseling has been commonly used in Indonesia since the last decades and has reached its peak in this pandemic era, however, a specific guideline about the competencies that are required for a psychologist to conduct telecounseling session has not been developed yet. This research was aimed to identify basic competencies that a psychologist must possess to conduct telecounseling sessions. Identification of the basic competencies was done by applying the Delphi method. Preliminary items of the competency were arranged by literature review and then sent to the experts for further review. The consensus was built in two rounds. Thirty-one out of 51 experts that were invited participated in this research. They are counseling lecturers, psychologists, and creative teams of HIMPSI and AP2TPI who create telepsychology guidelines. Based on experts' agreement, there are 93 competencies that a psychologist needs to possess in conducting telecounseling sessions. Those competencies are divided into four categories: interpersonal skill, assessment and evaluation, intervention and consultation, ethical code and service standards. From the results of this study obtained a number of recommendations related to policy and subsequent research.

Keywords: delphi method; psychologist's competency; telecounseling

Abstrak. Telekonseling telah digunakan di Indonesia sejak beberapa tahun terakhir dan semakin memuncak saat pandemi terjadi, tetapi belum terdapat panduan spesifik mengenai kompetensi apa saja yang perlu dimiliki psikolog dalam memberikan layanan telekonseling. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kompetensi dasar apa saja yang perlu dimiliki psikolog dalam melakukan telekonseling. Identifikasi kompetensi psikolog dilakukan dengan menggunakan metode Delphi, butir kompetensi awal disusun melalui *literature review* yang selanjutnya dikirimkan kepada panel ahli untuk diberikan penilaian, komentar dan masukan terkait kompetensi yang ada. Konsensus dilakukan melalui dua kali putaran. Dari 51 orang panel ahli yang diundang sebanyak 31 panel ahli berpartisipasi dalam penelitian dengan latar belakang dosen pengampu Mata Kuliah Konseling, psikolog dan tim penyusun panduan telepsikologi HIMPSI dan AP2TPI. Berdasarkan kesepakatan panel ahli, diperoleh 93 kompetensi yang perlu dimiliki psikolog dalam melakukan telekonseling yang terbagi ke dalam empat kategori yakni pengembangan hubungan interpersonal, pelaksanaan asesmen dan evaluasi, pelaksanaan intervensi dan konsultasi, serta penguasaan kode etik dan standar layanan. Dari hasil penelitian ini diperoleh sejumlah rekomendasi terkait kebijakan dan penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: kompetensi psikolog; metode delphi; telekonseling

Telekonseling mengacu pada aktivitas konseling yang dilakukan jarak jauh melalui teknologi telekomunikasi baik dalam bentuk sinkron maupun asinkron (Baca *et al.*, 2008). Media yang digunakan dapat melalui telepon, video konferensi, *chat*, sosial media dan

lainnya (Stoll *et al.*, 2020). Selama pandemi Covid-19, kebutuhan telekonseling terus meningkat di Indonesia, dengan keluhan terbanyak seputar depresi, kecemasan, dan stres (Annur, 2020). Layanan kesehatan mental berbasis daring juga gencar dilakukan di berbagai negara, seperti Cina (Liu *et al.*, 2020) dan Italia (De Luca & Calabro, 2020). Telekonseling dinilai lebih efektif dari segi waktu karena mudah di akses (Saptandari, 2020) dan sifatnya lebih privat (Speyer & Zack, 2003). Namun, layanan ini juga memiliki berbagai risiko, seperti rendahnya kontrol terhadap lingkungan, data klien rentan tersebar, tantangan membangun hubungan teraupetik, dan situasi krisis yang sulit ditangani (Brenes *et al.*, 2011; Cooper *et al.*, 2019). Adanya risiko-risiko yang menyertai, mensyaratkan psikolog untuk memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan telekonseling.

Kompetensi menurut Spencer dan Spencer (1993) merupakan karakteristik mendasar terkait acuan kriteria kinerja yang efektif. Menurut Gamble *et al.* (2015), psikolog yang menggunakan teknologi dalam praktiknya harus memahami konsep data, *electronic storage* dan *internet infrastructure* untuk meminimalisasi risiko. Psikolog juga dituntut mampu menunjukkan kehadirannya melalui komunikasi yang hangat, terlibat secara emosional, suportif, empati, *nonjudgmental* dalam *setting* daring (Trepal *et al.*, 2007; Evans, 2009), mampu membangun hubungan terapeutik dan kolaboratif (Castonguay *et al.*, 2006), manajemen waktu (Kraus *et al.*, 2011) dan terampil dalam melakukan *probing* (Trepal *et al.*, 2007).

Jauh sebelum terjadinya pandemi, *American Psychological Association* telah menyusun panduan untuk meminimalisasi risiko dalam telekonseling. Panduan tersebut melingkupi delapan prinsip penting dalam menyelenggarakan layanan telepsikologi (American Psychological Association, 2013). Setahun setelahnya, Asosiasi Psikologi di Kanada juga menunjukkan upaya penyeragaman layanan bagi psikolog yang menggunakan telepsikologi (Johnson, 2014). Namun demikian, panduan tersebut disusun berdasarkan *Mutual Recognition Agreement* dan studi literatur, di mana penelitian-penelitian yang menjadi rujukan secara keseluruhan merupakan praktik yang dilakukan di luar negeri.

Sejauh ini, belum ditemukan adanya penelitian yang secara khusus mengkaji kompetensi apa yang dibutuhkan dalam melakukan telekonseling di Indonesia. Penelitian Setiyowati *et al.* (2019) mencoba memetakan model struktural kompetensi konseling, tetapi belum spesifik mengulas kompetensi apa yang harus dimiliki psikolog dalam telekonseling. Himpunan Psikologi Indonesia (2020) telah membuat panduan bagaimana sebaiknya melakukan layanan psikologis berbasis teknologi selama masa tanggap darurat Covid-19, tetapi panduan tersebut masih terbatas mengatur bagaimana teknis layanan psikologi diberikan. Panduan dari HIMPSI belum secara spesifik merumuskan kompetensi apa yang harus dimiliki psikolog dalam memberikan layanan berbasis teknologi.

Meningkatnya kebutuhan telekonseling di Indonesia menurut Saptandari (2020) telah memunculkan berbagai isu baru. Kompetensi psikolog menjadi sangat penting untuk meminimalisasi berbagai macam risiko. Di sisi lain, upaya-upaya untuk meningkatkan kompetensi psikolog masih sangat minim, seperti terbatasnya pelatihan atau sertifikasi peningkatan kompetensi psikolog dan belum adanya pengajaran teori maupun praktik telekonseling di perkuliahan (Saptandari, 2020). Di Program Studi Magister Psikologi Profesi Universitas Gadjah Mada misalnya, berdasarkan pengalaman penulis sebagai mahasiswa, materi konseling yang berada dalam blok mata kuliah intervensi belum secara khusus memuat materi telekonseling. Di lain pihak, mengacu pada RUU Psikologi, HIMPSI (2018) mensyaratkan salah satu kompetensi yang perlu dimiliki seorang calon psikolog adalah kemampuan dalam melakukan pemeriksaan psikologi, konseling dan terapi. Sejauh ini belum ditemukan adanya program pengajaran yang diselenggarakan guna meningkatkan ketiga kompetensi tersebut dalam *setting* telekonseling secara intensif.

Kebutuhan dan jumlah penyedia layanan telekonseling yang terus meningkat, minimnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi telekonseling di Indonesia, belum adanya mata kuliah telekonseling yang dimuat dalam silabus mata kuliah psikologi profesi, beragamnya budaya dan bahasa di Indonesia, serta rendahnya kualitas internet sebagai unsur penting dalam layanan telekonseling menjadi serangkaian isu yang berpotensi memperbesar risiko yang akan diterima klien saat mengakses layanan telekonseling. Penelitian ini bermaksud mengidentifikasi kompetensi yang dibutuhkan dalam konteks praktik telekonseling di Indonesia, sehingga dapat memberikan gambaran bagi psikolog yang akan memberikan layanan telekonseling.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Delphi. Metode ini banyak digunakan untuk meneliti kompetensi suatu keahlian (van Houwelingen *et al.*, 2016; Rogers & Lopez, 2002; Israel *et al.*, 2003). Dalam penelitian ini terdapat empat prosedur utama yang dilakukan seperti berikut.

a. Melakukan *literature review*.

Literature review dilakukan untuk merumuskan butir pernyataan dalam putaran Delphi. Adapun *database* yang menjadi sumber *literature review* meliputi: Science Direct, Sage Journal, Scopus dan Google Scholar. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah studi ditulis dalam bahasa Inggris atau bahasa Indonesia, terbit dalam kurun waktu antara 1960-2020 (Mozer *et al.*, 2008), berisi informasi mengenai kompetensi yang dibutuhkan bagi psikolog atau konselor dalam melakukan telekonseling, topik konseling berkaitan dengan isu-isu psikologi atau kesehatan mental. Jurnal masuk ke dalam kriteria eksklusi apabila tidak memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan. Variasi kata pencarian yang digunakan diantaranya adalah *telecounseling*, *psychologist* dan

competency. Diperoleh delapan kombinasi pencarian dengan *boolean operator* melalui kategori *title abstract keyword* menggunakan AND dan OR. Sebanyak 2038 artikel diperoleh dari proses *literature review*, artikel dikumpulkan ke dalam referensi manager Zotero. Setelah artikel duplikasi dihapus, artikel dipindahkan ke Rayyan QRCI untuk di ekstraksi. Setelah melewati proses pengecekan duplikasi, skrining judul dan abstrak, serta pembacaan *full paper*, diperoleh sebanyak 22 artikel yang sesuai.

b. Menyusun butir kompetensi berdasarkan hasil dari *literature review*.

Melalui *literature review*, diperoleh sebanyak 55 butir kompetensi psikolog dalam melakukan telekonseling. Butir kompetensi disusun berdasarkan *framework* kompetensi dalam penelitian Johnson (2014) yang terbagi ke dalam lima kategori. Penelitian ini hanya menggunakan empat kategori dengan tidak melibatkan pengetahuan dan keterampilan terkait riset, dengan alasan mempertimbangkan kehati-hatian karena proses seleksi panel ahli dilakukan dengan mengabaikan pengalaman panel ahli dalam melakukan penelitian dengan topik telekonseling. Jumlah butir per kategori dapat dilihat pada Tabel 1.

c. Menentukan panel ahli yang akan berpartisipasi dalam penelitian.

Dalam penelitian ini panel ahli terdiri dari: a). psikolog yang memiliki pengalaman minimal 15 jam melakukan telekonseling (*Guidelines on the Use of Tele-Counselling for Mental Health and Psychosocial Support*, 2020), b). dosen matakuliah konseling dengan pengalaman mengajar minimal 4 tahun (Keeney et al., 2010), dan c). psikolog/dosen yang terlibat dalam penyusunan panduan telepsikologi HIMPSI atau AP2TPI (Keeney et al., 2010). Peneliti melakukan sejumlah upaya untuk menemukan panel ahli yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, seperti meminta rekomendasi dari HIMPSI, asosiasi psikologi dan biro psikologi. Panel ahli dengan latar belakang dosen konseling ditemukan melalui website universitas-universitas atau melalui rekomendasi. Sementara itu, tim penyusun panduan telepsikologi diperoleh dengan menelusuri sejumlah dokumen panduan telepsikologi.

d. Pengiriman kuesioner kepada panel ahli.

Kuesioner putaran pertama dikirimkan kepada panel ahli dengan durasi waktu bagi panel ahli untuk merespon kuesioner adalah 10 hari. Dua hari sebelum putaran berakhir, peneliti mengirimkan pesan *whatsapp* atau surel berupa pengingat waktu yang tersisa. Apabila panel ahli belum memberikan respon hingga hari terakhir, peneliti kembali mengingatkan panel ahli. Waktu tambahan kembali diberikan dengan batas waktu yang disepakati bersama bagi panel ahli yang belum sempat memberikan respon hingga putaran berakhir karena kesibukan.

Tabel 1.*Rincian Butir di Setiap Kategori Kompetensi*

No	Kompetensi	Pengetahuan (jumlah butir)	Keterampilan (jumlah butir)
1.	Pengetahuan dan Kompetensi terkait hubungan interpersonal	4	12
2.	Pengetahuan dan kompetensi terkait asesmen dan evaluasi	7	4
3.	Pengetahuan dan kompetensi terkait intervensi dan konsultasi	4	7
4.	Pengetahuan dan kompetensi terkait kode etik dan standar layanan	8	9

Surel yang dikirimkan kepada panel ahli terdiri dari gambaran alur pembangunan konsensus, *informed consent* dan link kuesioner dengan menggunakan *google form*. Panel ahli diminta untuk memberikan penilaian di setiap butir kompetensi melalui skala likert dengan pilihan sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Di setiap kategori kompetensi, panel ahli diminta untuk memberikan komentar mengenai butir-butir yang ada dan memberikan masukan terkait kompetensi yang dirasa penting namun belum ada dalam kuesioner.

Hasil

Putaran Pertama

Dari 51 orang panel ahli yang dihubungi, sebanyak 31 orang yang terekam dalam *google form* memberikan respons di putaran pertama. Sebaran wilayah panel ahli yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari: DI. Yogyakarta 17 (54,8%), Jawa Barat 5 (16,1%), Riau 4 (12,9%), Jawa Tengah 1 (3,2%), Kalimantan 1 (3,2%), Jawa Timur 1 (3,2%), Bali 1 (3,2%) dan Sulawesi Selatan 1 (3,2%). Adapun data sosio demografi panel ahli dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2.*Data Sosio Demografi Panel Ahli*

Karakteristik	Putaran 1	Putaran 2
Latar belakang		
Dosen Konseling	12 (38,7%)	11 (38 %)
Psikolog	16 (51,6%)	15 (51,7%)
Tim Penyusun Telepsikologi	3 (9,7%)	3 (10,3%)

Lanjutan Tabel 2.*Data Sosio Demografi Panel Ahli*

Jenis Kelamin		
Laki-laki	4 (12,9%)	4 (13,8%)
Perempuan	27 (87,1%)	25 (86,2%)
Usia		
25-35	14	*
36-50	11	
>50	6	
Pengalaman konseling (tahun)		
2-5	7	*
5-10	12	
>10	12	
Pengalaman Telekonseling (jam)		
0-14	4	*
15-50	9	
51-100	9	
>100	9	
Tingkat pendidikan		
S2	24	*
S3	7	
Publikasi terkait konseling/telekonseling		
Ya		8
Tidak		21

Dari 55 butir yang dikirimkan kepada panel ahli di putaran pertama, sebanyak 54 butir dinyatakan konsensus karena persentase kesepakatan di atas 80%. Satu butir mengenai “Kemampuan dasar untuk mengatasi *troubleshoot* pada *software* atau *hardware* yang digunakan” belum mencapai konsensus yang telah ditetapkan dengan perolehan kesepakatan di rentang 70-79% sehingga perlu dikirim kembali di putaran selanjutnya. Tidak ada butir yang ditolak di putaran pertama (persentase konsensus di bawah 70%).

Komentar dan masukan yang diberikan oleh panel ahli di putaran pertama dianalisis untuk mengidentifikasi ada tidaknya kebaruan ide dalam pernyataan-pernyataan tersebut. Komentar dan masukan yang mengandung kebaruan ide disusun menjadi sebuah butir baru berdasarkan pernyataan yang ditulis oleh panel ahli dengan minimal perubahan. Dari komentar dan masukan panel ahli diperoleh sebanyak 39 butir baru. Contoh butir yang diperoleh dari masukan dan komentar panel ahli dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.

Contoh Butir yang Diperoleh dari Masukan Panel Ahli

Butir	Komentar atau Masukan
Apabila psikolog kurang menguasai pengamanan data berbasis IT, psikolog perlu menggunakan tenaga IT yang dapat dipercaya	<p>1. <i>Pengetahuan standar menggunakan teknologi penting untuk kenyamanan konseling dan keamanan data klien, namun penguasaan teknis yg lebih spesifik/kompleks mungkin agak berlebihan apabila menjadi tuntutan bagi psikolog.</i></p> <p>2. <i>Untuk penguasaan pengetahuan dan keterampilan menggunakan teknologi nampaknya konselor perlu bantuan tenaga ahli IT yang dapat dipercaya, jika konselor sendiri belum mampu melakukannya dengan baik, hal ini mungkin saja terjadi pada konselor yang bukan dari generasi milenial</i></p>
Memahami sejauh mana teknologi atau media telekonseling yang akan digunakan didukung oleh jaringan yang tersedia	<i>Salah satu kendala terkait teknologi yang sering saya temui adalah tidak stabilnya sinyal internet, baik itu dari pihak saya sebagai Psikolog maupun dari pihak klien. Menurut saya penting juga untuk dapat mengenali sejauh mana media konseling yang akan digunakan didukung oleh jaringan sinyal yang tersedia.</i>

Selain mengandung kebaruan, terdapat pula komentar atau saran yang berisi berupa penguatan dari butir-butir yang telah ada sebelumnya. Tabel 4 merupakan beberapa contoh komentar dan saran yang tidak disusun menjadi butir baru, karena komentar dan saran yang diberikan telah terdapat dalam butir kompetensi sebelumnya atau saran bersifat di luar jangkauan penelitian.

Tabel 4.*Contoh Masukan dan Komentar yang Tidak Menjadi Butir Baru*

Komentar atau Masukan	Keterangan
<i>Buku panduan kode etik psikolog perlu segera diperbarui dengan memasukkan kompetensi terkait kode etik dalam telekonseling</i>	Saran diluar jangkauan penelitian
<i>Pentingnya membangun kepercayaan, kenyamanan, dan hubungan terapeutik dengan klien sekalipun prosesnya dilaksanakan secara daring (telekonseling)</i>	Sudah terdapat dalam butir kompetensi nomer 6, 8 dan 15 pada kategori pengetahuan dan keterampilan terkait hubungan interpersonal.

Putaran Kedua

Dari 31 orang panel ahli di putaran pertama, sebanyak 29 orang memberikan respon di putaran kedua. Total butir yang dikirimkan kepada panel ahli di putaran kedua berjumlah 40 butir, sebanyak 39 butir dinyatakan konsensus termasuk butir yang dinilai ulang dan terdapat satu butir yang ditolak. Dengan demikian, dari 55 butir yang disusun dari *literature review* dan 39 butir tambahan yang diperoleh dari komentar dan masukan panel ahli di putaran pertama, sebanyak 93 butir dinyatakan mencapai kesepakatan dengan level konsensus di atas 80%. Beberapa contoh butir konsensus dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini (butir keseluruhan dapat diperoleh dengan menghubungi peneliti).

Setelah dilakukan perbandingan persentase konsensus antar panel ahli, tidak ditemukan adanya perbedaan pendapat yang signifikan mengenai butir-butir kompetensi yang ada. Hal ini dimungkinkan karena, meski di awal penelitian peneliti membedakan kriteria panel ahli berdasarkan latar belakang, tetapi secara umum panel ahli dengan latar belakang tertentu juga memenuhi kriteria yang lain. Misalnya, panel ahli dengan latar belakang dosen pengampu mata kuliah konseling ternyata juga aktif memberikan layanan telekonseling.

Tabel 5.*Contoh Butir Konsensus di Putaran Satu dan Dua*

Kategori	Area Kompetensi	Contoh butir yang mencapai konsensus	Rata-rata	%
Pengetahuan dan Keterampilan terkait hubungan interpersonal	Pengetahuan	Memahami teori dan konsep hubungan profesional, seperti: hubungan interpersonal, hubungan terapeutik, dan fluktuasi dari hubungan profesional/terapeutik dalam setting online	3,87	100%

	Keterampilan	Mampu membangun <i>rapport</i> dan <i>trust</i> dengan klien dalam <i>setting</i> online	3,90	100%
Pengetahuan dan Keterampilan terkait Asesmen dan Evaluasi	Pengetahuan	Memahami alat tes psikologi apa saja yang dapat digunakan secara online atau jarak jauh	3,55	100%
	Keterampilan	Mampu menyesuaikan dan memodifikasi teknik asesmen yang digunakan berdasarkan media telekonseling yang digunakan	3,76	96,6%
Pengetahuan dan Keterampilan terkait Intervensi dan Konsultasi	Pengetahuan	Memahami intervensi yang mempromosikan kesejahteraan dan kesehatan mental dalam telekonseling	3,84	100%
	Keterampilan	Mampu melakukan intervensi krisis (stabilisasi emosi) jarak jauh	3,59	100%
Pengetahuan dan Keterampilan terkait Kode Etik Standar Layanan	Pengetahuan	Memahami prinsip dan etika dalam pelaksanaan telekonseling	3,87	100%
	Keterampilan	Mampu menjelaskan keuntungan, resiko telekonseling, konsekuensi interaksi secara spesifik dan sesuai dengan pengetahuan klien	3,45	96,8%

Catatan. %persentase

Diskusi

Upaya untuk mengidentifikasi kompetensi psikolog dalam melakukan telekonseling juga ditemukan pada penelitian Johnson (2014). Penelitian tersebut dilakukan sebagai salah satu bentuk usaha penyeragaman layanan bagi psikolog yang menggunakan telepsikologi sebagai pendukung layanan tatap muka di Kanada. Jika penelitian Johnson dilakukan melalui *Mutual Recognition Agreement* dan studi literatur, penelitian ini disusun dan dikembangkan melalui metode delphi sehingga memperoleh sejumlah butir yang lebih sesuai dengan konteks Indonesia.

Butir kompetensi dalam penelitian ini mencapai kesepakatan cukup tinggi. Dari 94 butir yang diajukan hanya satu butir yang gugur. Tingginya level konsensus pada butir diantaranya karena peneliti juga memasukkan penelitian *secondary research* seperti *systematic literature review* dalam proses *literature review*. Masih minimnya penelitian mengenai telekonseling di Indonesia, diperkirakan juga memicu panel ahli untuk cenderung menyetujui butir-butir yang tersedia. Satu butir yang gugur dalam penelitian ini diduga karena adanya perbedaan pendapat dikalangan peneliti mengenai penggunaan norma agama dalam intervensi. Prawitasari (2008) misalnya, ia kurang setuju apabila psikolog menggunakan norma agama dalam intervensi, tindakan tersebut menurutnya

akan membingungkan klien, karena bisa jadi permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan norma tersebut.

Terdapat beberapa alasan mengapa panel ahli memilih butir tersebut sebagai kompetensi yang perlu dimiliki psikolog. Contohnya, dalam kategori pengetahuan dan keterampilan terkait hubungan interpersonal, panel ahli sepakat kemampuan membangun *rapport* dan mempertahankan hubungan teraupetik dalam *setting online* merupakan kompetensi penting yang perlu dimiliki psikolog. Hubungan teraupetik yang terbangun antara psikolog dan klien dinilai memiliki peran yang signifikan dalam menentukan hasil suatu *treatment* (Horvath & Symonds, 1991; Lambert & Barley, 2001). Penelitian yang dilakukan Lambert dan Barley (2001) menunjukkan bahwa *Common factors* berupa empati, kehangatan dan hubungan teraupetik menunjukkan korelasi yang lebih tinggi terhadap hasil *treatment* dibandingkan faktor *expectancy effects* dan *specific therapy techniques*. Hal ini menegaskan bahwa apapun teknik intervensi yang dipilih, kemampuan seorang psikolog dalam membangun dan mempertahankan hubungan teraupetik merupakan komponen kuratif yang sangat penting.

Dalam penelitian Simpson dan Reid (2014) dipaparkan bahwa psikolog cenderung lebih skeptis dengan layanan yang diberikan melalui video konferensi. Psikolog menilai, empati, kehangatan, sensitivitas dan pemahaman kepada klien lebih sulit dibangun melalui media tersebut. Kekhawatiran ini, menurut Glueck (2013), dikarenakan faktor teknis yang cukup menghambat proses terbangunnya *rapport* dan hubungan teraupetik. Jaringan yang kurang baik biasanya akan memengaruhi kualitas video dan respon suara yang dihasilkan. Kondisi jaringan yang buruk dapat mengakibatkan psikolog kehilangan kesempatan untuk menangkap ekspresi, gestur dan apa yang dikatakan klien. Keadaan ini rentan terjadi di Indonesia. Berdasarkan riset yang dirilis Hootsuite, pada Januari 2020, kecepatan Internet Indonesia rata-rata hanya 20,1 Mbps atau jauh di bawah rata-rata dunia yang mencapai 73,6 Mbps (Rosana & Widyastuti, 2020). Menyikapi hal ini, psikolog dinilai perlu memiliki pengetahuan yang memadai mengenai teknologi yang akan digunakan (Mallen *et al.*, 2005), dan memiliki protokol manajemen risiko yang jelas untuk mengantisipasi sambungan yang terputus, maupun saat kondisi darurat terjadi (McCord *et al.*, 2020).

Seorang psikolog juga ditekankan memiliki pemahaman yang baik mengenai isu keberagaman dan multikultural. Konselor yang memiliki kompetensi multikultural akan memberikan dampak positif dalam proses konseling (Collins & Arthur, 2010). Praktik telekonseling membuat psikolog berpeluang untuk memberikan pelayanan kepada klien yang berasal dari daerah dan budaya yang belum pernah diketahuinya. Psikolog bertanggung jawab untuk memahami bagaimana latar belakang dan budaya klien. Pengetahuan terkait konteks budaya dan norma yang ada di lingkungan klien, akan membawa psikolog pada pemahaman bagaimana budaya dan nilai-nilai tersebut bersinggungan dengan klien dan berdampak pada kehidupan klien sebagai seorang individu yang berada di lingkungan tersebut (McCord *et al.*, 2020; Slama, 2004).

Kompetensi lain yang perlu menjadi perhatian adalah bagaimana melakukan asesmen dan evaluasi jarak jauh. Lokasi yang berbeda memengaruhi informasi apa saja yang dapat di asesmen dan bagaimana asesmen tersebut akan dilakukan. Data non verbal yang minim dalam telekonseling sebenarnya sangat berguna untuk mengetahui kondisi emosional klien, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan gerakan mata. Rendahnya kontrol lingkungan dan pengamatan langsung dalam telekonseling, menghambat psikolog untuk melakukan asesmen dengan optimal. Asesmen jarak jauh mungkin saja memengaruhi tampak atau tidaknya gejala klinis klien, misalnya pada klien dengan kecemasan tertentu. Kecemasan klien mungkin saja menjadi tidak begitu terlihat karena klien dapat menghindari sumber yang menimbulkan kecemasan (Luxton & Osenbach, 2014).

Penerimaan klien terhadap media telekonseling juga menjadi perhatian. Klien yang kurang nyaman dengan teknologi yang digunakan akan memengaruhi motivasi dan keterlibatan klien dalam proses asesmen itu sendiri. Rogers (2001) mengatakan rendahnya penerimaan terkait teknologi yang digunakan, baik pada klien maupun psikolog akan memengaruhi validitas dan kredibilitas asesmen psikologis itu sendiri. Oleh sebab itu, panel ahli menyepakati bahwa psikolog yang akan menyelenggarakan asesmen perlu memahami kemampuan klien dalam mengoperasikan media yang digunakan dan mengidentifikasi apakah teknologi yang dipilih berdampak pada kenyamanan klien.

Pemahaman mengenai alat tes psikologi apa saja yang dapat digunakan dalam *setting online* juga ditekankan oleh panel ahli. Alat tes Wechsler Adult Intelligence Scale (Wechsler, 2008) misalnya, terdapat beberapa subtes membutuhkan praktik langsung, seperti *block design*, *matrix reasoning*, dan *visual puzzles*. Dengan model pengadministrasian yang membutuhkan interaksi dan pengaturan waktu yang ketat, alat tes ini tidak dapat diberikan melalui telekonseling. Tes psikologi *Multiphasic Personality Inventory* (MMPI)-2 juga tidak diperkenankan, karena harus diadministrasikan dengan aman untuk menjaga validitas tes tersebut di masa mendatang (Luxton & Osenbach, 2014). Untuk melakukan asesmen psikologi, Elosua (2021) menyarankan agar psikolog memprioritaskan tes atau kuesioner yang telah diadaptasi dan divalidasi ke dalam telepsikologi.

Panel ahli juga menyepakati bahwa seorang psikolog perlu memiliki kemampuan memodifikasi asesmen berdasarkan media telekonseling, karakteristik klien, dan keakuratan hasil asesmen. Selain akan berdampak pada efektivitas intervensi, kompetensi ini juga mengantisipasi pemberian tes yang dapat memicu respon yang tidak jujur. Misalnya, meminimalisasi kemungkinan klien memanipulasi tes dengan mencari jawaban di internet atau tes dikerjakan oleh orang lain (Buchanan *et al.*, 2005). Psikolog juga diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai konsep-konsep intervensi yang mempromosikan kesejahteraan mental dan menguasai berbagai macam pendekatan (Aini & Mudjiran, 2020). Jones dan Stoke menyebut, dibandingkan pendekatan humanisme dan psikodinamika yang cenderung reflektif, pendekatan kognitif lebih

mudah untuk diadaptasi ke dalam telekonseling. Hal ini dikarenakan dalam pendekatan kognitif pertanyaan yang diajukan bersifat langsung (Harrad & Banks, 2016). Meski menurut Anthony dan Nagel (2010) keberhasilan intervensi yang diberikan dalam *setting online* tidak mengacu pada model pendekatannya, namun pada terbangunnya hubungan terapeutik antara klien dan psikolog melalui respek dan kepercayaan.

Kompetensi lain yang juga perlu dimiliki psikolog yakni pemahaman mengenai permasalahan apa saja yang cocok untuk ditangani melalui telekonseling. Dalam beberapa penelitian ditemukan bahwa telekonseling efektif untuk mengatasi problem yang berkaitan pernikahan dan keluarga (Pollock, 2006), depresi (Christensen *et al.*, 2004) dan gangguan kecemasan (Kenardy *et al.*, 2003). Penelitian lain menunjukkan kasus *disability*, LGBTQ, permasalahan hubungan dan fobia sosial merupakan empat kasus teratas yang cocok ditangani melalui telekonseling menurut persepsi 542 orang konselor di Turki (Bastemur & Bastemur, 2015).

Melalui layanan telepsikologi, sejatinya dapat menjadi salah satu alternatif bagi klien yang tidak dapat mengakses layanan kesehatan mental. Namun demikian, layanan ini juga disertai dengan berbagai isu etika yang perlu menjadi perhatian. Menyikapi hal ini, panel ahli sepakat bahwa dalam penyelenggaraan telekonseling, seorang psikolog perlu benar-benar memahami prinsip dan kode etik dalam telekonseling (Gamble *et al.*, 2015; Cooper *et al.*, 2019). Panel ahli juga menekankan seorang psikolog perlu memahami hal-hal teknis dalam layanan telekonseling, terutama teknologi yang digunakan. Lemahnya keamanan data klien masih menjadi isu utama telekonseling sampai saat ini (Gamble *et al.*, 2015). Menyikapi hal ini, Cooper *et al.* (2019) menganjurkan agar psikolog yang masih baru dalam telekonseling melakukan konsultasi dengan ahli IT untuk menguji keamanan layanan telepsikologi yang diberikan, sehingga diketahui keterbatasan dan risiko yang berpotensi merugikan klien.

Psikolog diharapkan mampu menyampaikan apa yang menjadi keuntungan, risiko dan alternatif layanan telepsikologi. Kompetensi ini dapat dimiliki apabila psikolog memiliki pemahaman yang baik mengenai kelebihan dan kekurangan layanan telekonseling (McCord *et al.*, 2020). Parsons (2019) juga menekankan bahwa klien perlu diberi penjelasan yang lengkap mengenai keterbatasan psikolog dalam memastikan keamanan data maupun informasi yang dikirimkan melalui perangkat elektronik. Segala konsekuensi dari penggunaan layanan telekonseling harus dijelaskan di awal melalui *informed consent* yang dapat dipahami oleh klien (McCord *et al.*, 2020).

Penelitian ini telah berhasil mengidentifikasi kompetensi-kompetensi yang diperlukan oleh psikolog untuk melaksanakan telekonseling. Namun demikian, penelitian lanjutan masih sangat diperlukan guna mengembangkan telekonseling yang tepat, efektif, etis, dan aman di Indonesia. Jumlah panel ahli yang tidak seimbang antar kriteria yang telah ditetapkan, menjadi salah satu kelemahan dalam penelitian ini. Terutama pada tim penyusun panduan telepsikologi HIMPSI dan AP2TPI yang hanya berjumlah tiga orang. Tantangan yang dialami peneliti adalah karena tidak diperolehnya

informasi mengenai personal kontak panel ahli baik pada tim penyusun panduan telepsikologi HIMPSI dan AP2TPI maupun tim penyusun panduan telepsikologi darurat Covid-19 HIMPSI.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, diantaranya yaitu butir putaran pertama disusun hanya bersumber dari *literatur review* saja, di mana literatur kebanyakan berasal dari kondisi di luar negeri. Butir tidak disusun berdasarkan pengalaman di lapangan yang melibatkan psikolog maupun pihak-pihak yang menggunakan jasa psikolog. Selain itu, proses *literatur review* yang hanya dilakukan sendiri oleh peneliti dan tidak adanya tim yang turut serta dalam proses *literatur review* juga menjadi kelemahan lain dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan pembangunan konsensus yang dilakukan oleh panel ahli, diperoleh kesepakatan mengenai kompetensi psikolog yang terbagi ke dalam empat kategori, yakni a). Pengetahuan dan keterampilan terkait hubungan interpersonal sebanyak 21 kompetensi, b). Pengetahuan dan keterampilan terkait asesmen dan evaluasi 24 kompetensi, c). Pengetahuan dan keterampilan terkait intervensi dan konsultasi 24 kompetensi, d). Pengetahuan dan keterampilan terkait kode etik dan standar layanan 24 kompetensi.

Saran

Berikut beberapa rekomendasi terkait kebijakan dan penelitian selanjutnya: Pertama, HIMPSI perlu menentukan regulasi yang jelas mengenai standar kompetensi psikolog yang akan memberikan layanan telekonseling, sehingga risiko dari telekonseling dapat diminimalisasi. Kedua, peneliti selanjutnya dapat mengupayakan pengembangan *tools* yang lebih terukur untuk mengukur sejauh mana kompetensi seorang psikolog dalam melakukan telekonseling. Hasil dari asesmen tersebut diharapkan dapat memberikan informasi mengenai area mana saja yang perlu dikembangkan lagi oleh psikolog, serta dapat dipetakan kembali pelatihan-pelatihan apa saja yang dibutuhkan untuk pengembangan kompetensi psikolog dalam melakukan telekonseling. Ketiga, kajian lanjutan juga dapat menelaah layanan telepsikologi seperti apa yang diharapkan dari perspektif klien. Keempat, mengklasifikasikan butir *soft skill* dan *hard skill* antara kompetensi baru dan kompetensi yang membutuhkan perluasan. Keenam, bagi Magister Psikologi Profesi yang akan menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk memperkenalkan telekonseling di program studi, perlu mengkaji subjek-subjek materi perkuliahan dan metode pengajaran seperti apa yang akan digunakan agar dapat mendorong peningkatan kompetensi calon psikolog.

Pernyataan

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dengan tulus peneliti sampaikan kepada Fakultas Psikologi UGM dan 31 orang panel ahli yang telah meluangkan waktu, memberikan penilaian, komentar serta masukan dalam penelitian ini.

Pendanaan

Penelitian ini dibiayai oleh Dana Hibah Rekognisi Tugas Akhir Universitas Gadjah Mada

Kontribusi Penulis

Peneliti pertama merancang konsep penelitian, proses penelitian, melakukan penelitian dan menulis laporan penelitian. Peneliti kedua mendampingi peneliti pertama dalam mengembangkan konsep penelitian, mendiskusikan proses penelitian yang dilakukan dan menyupervisi proses penulisan laporan penelitian.

Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

Orcid ID

Imannatul Istiqomah [0000-0002-8478-138X](https://orcid.org/0000-0002-8478-138X)

Edilburga Wulan Saptandari [0000-0001-9371-2995](https://orcid.org/0000-0001-9371-2995)

Daftar Pustaka

- Aini, H., & Mudjiran, M. (2020). Cybercounseling as one of the skills in the guidance and counseling service in the 21st century. *Southeast Asian Journal of Technology and Science*, 1(1).
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2971744&val=26534&title=Cybercounseling%20as%20one%20of%20the%20skills%20in%20the%20guidance%20and%20counseling%20service%20in%20the%2021st%20century>
- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. Diunduh dari <https://www.apaservices.org/practice/ce/guidelines/telepsychology-guidelines.pdf>
- Annur, C. M. (2020, 29 Juni). Buka Kanal Kesehatan Jiwa, Halodoc Gandeng 500 Psikolog dan Psikiater. *Startup Katadata.co.id*.
<https://katadata.co.id/agustiyanti/digital/5ef9cc6444238/buka-kanal-kesehatan-jiwa-halodoc-gandeng-500-psikolog-dan-psikiater>.
- Anthony, K., & Nagel, D. M. (2009). *Therapy online: A practical guide*. SAGE.
- Baca, C. T., Alverson, D. C., Knapp Manuel, J., & Blackwell, G. L. (2008). *Telecounseling in*

- rural areas for alcohol problems. *Alcoholism Treatment Quarterly*.
https://doi.org/10.1300/J020v25n04_03
- Bastemur, S., & Bastemur, E. (2015). Technology based counseling: Perspectives of Turkish counselors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.493>
- Brenes, G. A., Ingram, C. W., & Danhauer, S. C. (2011). Benefits and challenges of conducting psychotherapy by telephone. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 543–549. <https://doi.org/10.1037/a0026135>
- Buchanan, T., Johnson, J. A., & Goldberg, L. R. (2005). Implementing a five-factor personality inventory for use on the iInternet. *European Journal of Psychological Assessment*, 21(2), 115–127. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.21.2.115>
- Castonguay, L. G., Constantino, M. J., & Holtforth, M. G. (2006). The working alliance: Where are we and where should we go? In *Psychotherapy*.
<https://doi.org/10.1037/0033-3204.43.3.271>
- Christensen, H., Griffiths, K. M., & Jorm, A. F. (2004). Delivering interventions for depression by using the internet: Randomised controlled trial. *British Medical Journal*, 328(7434), 265. <https://doi.org/10.1136/bmj.37945.566632.ee>
- Collins, S., & Arthur, N. (2010). Culture-infused counselling: A model for developing multicultural competence. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(2), 217–233.
<https://doi.org/10.1080/09515071003798212>
- Cooper, S. E., Campbell, L. F., & Smucker Barnwell, S. (2019). Telepsychology: A Primer for Counseling Psychologists ψ . *Counseling Psychologist*, 47(8).
<https://doi.org/10.1177/0011000019895276>
- De Luca, R., & Calabrò, R. S. (2020). How the COVID-19 pandemic is changing mental health disease management: The growing need of telecounseling in Italy. *Innovations in Clinical Neuroscience*, 17(4-6), 16-17.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7413339/>
- Elosua, P. (2021). Remote tests administration: Risks and recommendations. *Papeles Del Psicologo*, 42(1). <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2021.2952>
- Evans, J. (2009). *Online counselling and guidance skills: A practical resource for trainees and practitioners*. SAGE Publications.
- Gamble, N., Boyle, C., & Morris, Z. A. (2015). Ethical practice in telepsychology. *Australian Psychologist*, 50(4), 292–298. <https://doi.org/10.1111/ap.12133>
- Glueck, D. (2013). Establishing therapeutic rapport in telemental health. In *Telemental Health* (pp. 29–46). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-416048-4.00003-8>
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2007). The experience of online counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 29(3).
<https://doi.org/10.17744/mehc.29.3.j344651261w357v2>
- Harrad, R., & Banks, N. (2016). Counselling in online environments. In *Applied Cyberpsychology*. https://doi.org/10.1057/9781137517036_8

- HIMPSI. (2018). *Draft pertama naskah akademik rancangan undang-undang profesi psikologi*. Diunduh dari <https://himpsi.or.id/blog/pengumuman2/post/ruu-profesi-psikologi-dan-naskah-akademiknya-58> tanggal 22 November 2020.
- HIMPSI. (2020). Panduan layanan psikologi dalam masa tanggap darurat COVID-19 bagi Psikolog, Sarjana Psikologi, Asisten Psikolog dan Praktisi Psikologi. Diunduh dari <https://himpsi.or.id/blog/pengumuman-2/post/panduan-layanan-psikologi-dalam-masa-tanggap-darurat-covid-19-edisi-1-101>.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A Meta-Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38(2), 139–149. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.38.2.139>
- Israel, T., Ketz, K., Detrie, P. M., Burke, M. C., & Shulman, J. L. (2003). Identifying counselor competencies for working with lesbian, gay, and bisexual clients. *Journal of Gay and Lesbian Psychotherapy*, 7(4), 3-21. https://doi.org/10.1300/J236v07n04_02
- Johnson, G. R. (2014). Toward uniform competency standards in telepsychology: A proposed framework for Canadian psychologists. *Canadian Psychology*, 55(4), 291–302. <https://doi.org/10.1037/a0038002>
- Keeney, S., Hasson, F., & Mckenna, H. (2010). The Delphi technique in nursing and health research. In *The Delphi Technique in Nursing and Health Research*. <https://doi.org/10.1002/9781444392029>
- Kenardy, J., McCafferty, K., & Rosa, V. (2003). Internet-delivered indicated prevention for anxiety disorders: A randomized controlled trial. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 31(3), 279-289. <https://doi.org/10.1017/S1352465803003047>
- Kraus, Stricker & Speyer. (2019). *Online counseling: A Handbook for mental health professionals*. Elsevier.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357–361. <https://doi.org/10.1037//0033-3204.38.4.357>
- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y. T., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. In *The Lancet Psychiatry*, 7(3), 228-229. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8)
- Luxton, D. D., Pruitt, L. D., & Osenbach, J. E. (2014). Best practices for remote psychological assessment via telehealth technologies. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 27-35. <https://doi.org/10.1037/a0034547>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776–818. <https://doi.org/10.1177/0011000005278625>
- McCord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C., & Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1060-1082. <https://doi.org/10.1002/jclp.22954>

- Mozer, E., Franklin, B., & Rose, J. (2008). Psychotherapeutic intervention by telephone. *Clinical Interventions in Aging*, 3(2), 391-396. <https://doi.org/10.2147/cia.s950>
- Parsons, T. (2019). Telepsychology and the Ethical Delivery of e-Therapy. In *Ethical Challenges in Digital Psychology and Cyberpsychology* (pp. 145-168). Cambridge University Press. <https://doi.org.10.1017/9781108553384.009>
- Pipoly, L. (2013). Counselor education curriculum and online counseling. *Journal of Instructional Research*, 2, 48-57. <https://dx.doi.org/10.9743/jir.2013.2.16>
- Pollock, S. L. (2006). Internet Counseling and Its Feasibility for Marriage and Family Counseling. *The Family Journal*, 14(1), 65-70. <https://doi.org/10.1177/1066480705282057>
- Prawitasari, J. E. (2008). Religious issue in psychotherapy. *Anima, Indonesian Psychological Journal*, 23(4), 325-332. <https://clinicalpharmacy.ubaya.ac.id/class/openpdf.php?file=1371794566.pdf>
- Rogers, R. (2001). *Handbook of diagnostic and structured interviewing*. Guilford Press.
- Rogers, M. R., & Lopez, E. C. (2002). Identifying critical cross-cultural school psychology competencies. *Journal of School Psychology*, 40(2), 115-141. [https://doi.org/10.1016/S0022-4405\(02\)00093-6](https://doi.org/10.1016/S0022-4405(02)00093-6)
- Rosana & Widyastuti (2020, 3 Mei). Kecepatan Internet RI Nyaris Terendah, Menkominfo Sebut 6 Sebab. *Tempo*. Diunduh dari <https://bisnis.tempo.co/read/1338150/kecepatan-internet-ri-nyaris-terendah-menkominfo-sebut-6-sebab>
- Ross, W. (2011). Ethical issues involved in online counseling. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 2(1), 54-66. <https://doi.org/10.1002/jpoc.20047>
- Saptandari, E. W. (2020). Covid-19 and mental health: The growing need of telecounseling in Indonesia. *Buletin Psikologi*. 28(2), 99-112. [10.22146/buletinpsikologi.60720](https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.60720)
- Setiyowati, A. J., Pali, M., Wiyono, B. B., & Triyono, T. (2019). Structural model of counseling competence. *Cakrawala Pendidikan*, 38(1), 45-62. <https://doi.org/10.21831/cp.v38i1.21509>
- Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *Australian Journal of Rural Health*, 22(6). <https://doi.org/10.1111/ajr.12149>
- Slama, K. (2004). Rural Culture is a Diversity Issue. *Minnesota Psychologist*, 53(1), 9-12. <https://www.apa.org/practice/programs/rural/rural-culture.pdf>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Speyer, C., & Zack, J. (2003). Online counselling: Beyond the pros and cons. *Psychologica*, 23.
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. *Frontiers in Psychiatry*, 10(993), 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>

- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDAVIS, R. J. (1992). Multicultural Counseling Competencies and Standards: A Call to the Profession. *Journal of Counseling & Development*, 70(4). <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642.x>
- Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey, T., & Evans, M. (2007). Considerations and strategies for teaching online counseling skills: Establishing relationships in cyberspace. *Counselor Education and Supervision*, 46(4), 266-279. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x>
- van Houwelingen, C. T. M., Moerman, A. H., Ettema, R. G. A., Kort, H. S. M., & ten Cate, O. (2016). Competencies required for nursing telehealth activities: A Delphi-study. *Nurse Education Today*, 39, 50–62. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2015.12.025>
- Wechsler, D. (2008). *Wechsler Adult Intelligence Scale-Fourth Edition (WAIS-IV)*. Pearson.