

СЕКЦІЯ 4 ЗАГАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ. ІСТОРІЯ ПСИХОЛОГІЯ

ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В ПСИХОЛОГІЧНОМУ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННІ PROBLEMS OF PROFESSIONAL ETHICS IN ONLINE PSYCHOLOGICAL COUNSELING

У статті розглядаються переваги, обмеження та специфічні етичні ризики у форматі онлайн-консультування. Серед найпоширеніших етичних перешкод у психологічному консультуванні за допомогою відеозв'язку визначено наступні труднощі: встановлення доречності онлайн-формату для роботи з різними категоріями клієнтів та певними запитами; дії у кризових ситуаціях, особливо коли питання стосується високого ризику суїцидальних процесів; питання ідентифікації, коли не завжди є можливість достовірно встановити особу як клієнта, так і консультанта; адаптація методик до дистанційного формату; відмінності в етичних та юридичних стандартах стосовно психологічного консультування та терапії в різних країнах; проблема забезпечення конфіденційності та збереження професійних стосунків.

Важлива увага в статті акцентується на забезпеченні максимального рівня фокусування безпосередньо над процесом консультування обох сторін. Цьому сприятиме усунення чинників, які можуть відволікати та заважати: під час сесії клієнт не займається сторонніми справами, не використовує гаджет чи комп'ютер для роботи в інших програмах, мережах тощо. Завдання створити відповідне робоче середовище для клієнта і фахівця покладається саме на психолога. Тому спеціалісту варто порушувати питання щодо організаційних умов в ситуаціях, коли навколишній простір суттєво впливає на якість контакту та роботи загалом. Дано рекомендації та алгоритми дії для запобігання найімовірнішим проблемам організаційного та етичного характеру в процесі онлайн-консультування. Також наведено зразок специфічної для онлайн-консультації інформованої згоди, яка дозволяє організувати безпеку та захист інтересів обох сторін, а також чітко описує ключові особливості консультації в онлайн-форматі: технічні та організаційні аспекти, дії у кризових ситуаціях, методи вирішення конфліктних ситуацій. У висновках йдеться, що у випадку вирішення складних етичних ситуацій рекомендовано використовувати алгоритми аналізу етичних дилем, водночас звертатися до етичного кодексу психолога та обговорювати проблемні ситуації з супервізорами та колегами.

Ключові слова: етична дилема, онлайн-консультування, інформована згода, психологічне консультування, професійна етика.

The article discusses the advantages, limitations and specific ethical risks in the format of online counseling. Among the most common moral obstacles in psychological counseling via video communication, the following difficulties were identified: establishing the appropriateness of the online format for working with different categories of clients and certain requests; actions in crisis situations, especially when the issue concerns a high risk of suicidal processes; issues of identification, when it is not always possible to reliably identify both the client and the consultant; adaptation of methods to the remote format; differences in ethical and legal standards for psychological counseling and therapy in different countries; the problem of ensuring confidentiality and maintaining professional relationships.

Important attention in the article is focused on ensuring the maximum level of focus directly on the process of counseling both parties. This will be facilitated by the elimination of factors that can distract and interfere: during the session, the client does not engage in extraneous matters, does not use a gadget or computer to work in other programs, networks. The task of creating an appropriate working environment for the client and the specialist rests with the psychologist. Therefore, a specialist should raise the question of organizational conditions in situations where the surrounding space significantly affects the quality of contact and work in general.

Recommendations and algorithms of actions are given to prevent the most likely problems of an organizational and moral nature in the process of online counseling. There is also a sample of informed consent specific to online consultations, which allows organizing the security and protection of the interests of both parties, which also clearly describes the key features of an online consultation. The conclusions state that in the case of solving complex ethical situations, it is recommended to use algorithms for analyzing ethical dilemmas, at the same time refer to the psychologist's code of ethics and discuss problematic situations with supervisors and colleagues.

Key words: ethical dilemma, online counseling, informed consent, psychological counseling, professional ethics.

УДК 159.943.6.72

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.9>

Антонова З. О.

к. психол. н.,
доцент кафедри психології
та педагогіки
Хмельницький національний
університет

Петяк О. В.

доктор філософії в галузі психології,
старший викладач кафедри психології
та педагогіки
Хмельницький національний
університет

Ханецька Н. В.

к. психол. н.,
доцент кафедри психології
та педагогіки
Хмельницький національний
університет

Міжнародні дослідження Дж. Руваарда, А. Ланге, Б. Шрікена показують, що застосування психологічних відеоконсультацій можливе в роботі з різними категоріями клієнтів, для різних типів запитів та в межах багатьох теоретич-

них підходів або модальностей [8, с. 11]. Використання психотерапевтичних впливів через мережу Інтернет можна порівняти за ефективністю з аналогічними впливами в традиційному, очному форматі [5]. Низка науковців описують

недоліки та обмеження у застосуванні Інтернет-консультування, зокрема негативне чи упереджене ставлення клієнтів або психотерапевтів до роботи онлайн [1, с. 18]. Частина цих стереотипів пов'язана зі специфічними етичними чи юридичними ризиками – наприклад, у науковому просторі широко висвітлюються обмеження конфіденційності під час терапії, яка відбувається онлайн [1]. Водночас багато уваги приділяється кризовим ситуаціям та питанням ідентифікації [2, с. 65].

Вивчення обмежень та складних моментів кризь призму професійної етики допомагає розглядати ситуації, в яких можливе понад одне рішення і потрібна оцінка переваг або недоліків кожного вибору. Етичні принципи універсальні, оскільки опираються на ключові цінності фахівців. Етичні норми психолога та психотерапевта ґрунтуються на таких ідеях, як: незаподіяння шкоди клієнту, надання послуг у межах професійної компетентності, відповідальність перед клієнтами та суспільством за якість наданих послуг, збереження конфіденційності, повага до прав і свобод клієнта, побудова з ним стосунків на основі довіри, порядності та чесності [4, с. 70]. Один із можливих способів класифікувати етичні особливості власне онлайн-консультування описав В. Меновщиків, який пропонував розглядати дані питання диференційовано, як зі сторони фахівця, так і клієнта та суспільства загалом [3].

В умовах онлайн-консультування доцільно наголосити на наступних аспектах: визначення ступеня доречності онлайн-формату для деяких категорій запитів; супровід кризових ситуацій та ситуацій, які потребують втручання інших фахівців; відмінності в етичних та юридичних стандартах різних регіонів, країн; особливості меж контакту в онлайн-консультуванні (регулювання взаємодії між сесіями та ступінь пред'явлення особистості терапевта); адаптація різних методик (у тому числі діагностичних) для онлайн-консультування; розподіл відповідальності між спеціалістом та клієнтом за створення безпечних умов проведення сесії та ефективність процесу; питання ідентифікації обох сторін; обговорення та інформування клієнтів про ризики онлайн-консультування, обмеження в конфіденційності, права та обов'язки учасників.

У кожному з вказаних напрямків може виникати ситуація, під час якої фахівець зіштовхнеться з конфліктом інтересів чи вибором з кількох взаємовиключних варіантів. Завдання психолога – помічати етичні дилеми, приймати обдумані рішення та нести за них відповідальність [7]. Багато міжнародних психологічних асоціацій пропонують опиратися на спеціальні протоколи прийняття рішень у складних ситуаціях [4, с. 75]. Наприклад, асоціація клінічних консультантів Британської Колумбії (BCACC)

пропонує наступний алгоритм: ідентифікувати всіх, хто певною мірою має відношення до ситуації; описати суть етичного конфлікту, протиріччя, власне ставлення до ситуації та всі можливі варіанти дій; оцінити переваги та недоліки кожного варіанту; обрати один з варіантів та порівняти його з етичним кодексом і базовими етичними принципами; реалізувати своє рішення; проаналізувати результати та продумати можливості щодо запобігання аналогічним ситуаціям у майбутньому [5].

Варто більш детально розглянути можливі етичні дилеми та складні ситуації, які притаманні для онлайн-консультування, а також заходи профілактики та варіанти вирішення проблем, які вже виникли. Отже, спеціаліст, який консультує в онлайн-форматі, зіштовхується з необхідністю визначити рівень доречності даного формату роботи для різних категорій запитів та типів клієнтів. Чи буде корисна клієнту або пацієнту допомога у режимі відеозустрічей? – це питання може виникнути вже в момент запису на прийом. До неочевидних категорій відносять дітей та людей похилого віку; осіб, які мають певні захворювання психічної сфери. Вже в процесі роботи це питання виникає у випадках, коли на початковому етапі не вдалося оцінити стан клієнта або при погіршенні стану клієнта від початку терапії. В. Меновщиків [3] описує етичну дилему, що стоїть перед фахівцем: що буде гірше для клієнта (або суспільства загалом) – допомога, яка може бути надана недостатньо якісно (коли у фахівця немає можливості повноцінно оцінити психічний та емоційний статус клієнта, а отже дати необхідні рекомендації), чи ситуація ненадання допомоги (якщо клієнт не має можливості опинитися на очному прийомі через певні причини).

Консультанту необхідно зважити потенційні ризики та користь для клієнта у кожному з можливих варіантів. У разі припущень, що послуга може завдати шкоди та/або виходить за межі компетентності фахівця, більш етичними будуть відмова в онлайн-консультації, припинення роботи, зміна формату або скерування до іншого фахівця [1, с. 16]. Для визначення ефективності саме дистанційного формату роботи консультанту необхідно мати відповідні інструменти, наприклад, опитувальники та анкети. Для ухвалення рішення корисно подивитися на ситуацію, виходячи з інтересів сторін, як мінімум, фахівця та клієнта. У разі визначення мінімальної вікової межі, при якій стає корисною участь дітей в онлайн-форматі, необхідно враховувати не лише біологічний вік дитини, але також сукупність особистісних особливостей, комунікативних навичок та рівень психічного розвитку. У разі сумнівів фахівець та клієнт можуть домовитися про пробний період, за підсумками якого може

бути прийняте рішення щодо продуктивності співробітництва.

Фахівець може приймати остаточне рішення самостійно або, орієнтуючись на думку колег, супервізора та клієнта. У конкретному питанні визначення доречності онлайн-формату можна звернутися до переліку протипоказань [8]: актуальні суїцидальні висловлювання та побудова планів; суїцидальні спроби в анамнезі; заплановане клієнтом вбивство; небезпечні для життя та здоров'я клієнта ситуації; гострий психотичний стан; стан зміненої свідомості під дією алкоголю чи наркотичних речовин.

Дж. Барнетт та Дж. Болтон [6; 7] як ключові етичні питання онлайн-консультування описують труднощі, що виникають при роботі з кризовими ситуаціями, зокрема коли клієнт має високий ризик суїцидальних процесів. В онлайн-форматі у фахівця значно менше можливостей зробити необхідні заходи для збереження життя та здоров'я клієнта, особливо, якщо клієнт та психолог знаходяться в різних країнах чи містах. Додаткове значення мають відмінності юридичних норм та механізми роботи екстрених служб у різних країнах. Фахівцю необхідний чіткий алгоритм супроводу кризової ситуації для кожного конкретного клієнта. У разі виникнення суїцидального ризику алгоритм реагування допомагає фахівцеві звернутися за допомогою до екстрених служб або до близької людини клієнта без ризику бути звинуваченим у порушенні меж конфіденційності або лікарської таємниці.

На межі етичних та юридичних аспектів бувають ситуації, коли під час онлайн-консультування клієнт і консультант можуть перебувати під різною юрисдикцією, а отже не очевидно, чий норми та закони стають первинними. У різних країнах існують дуже різні стандарти підготовки консультантів та надання психологічної допомоги. Це питання стає особливо актуальним у кризових ситуаціях. Загалом, спільною рекомендацією може бути ознайомлення з місцевими стандартами та правилами [3, с. 83].

На відміну від традиційного, очного консультування, для фахівця і клієнта стає вкрай актуальним чіткий регламент взаємодії поза онлайн-зустрічами [2; 4]. Відомо, що у деяких випадках клієнти виходять на зв'язок і контактують з фахівцем між зустрічами, у тому числі використовуючи різні месенджери та електронну пошту. Це може мати негативний вплив на динаміку психотерапії, особливо в подружньому або сімейному консультуванні, оскільки в результаті у фахівця та члена сім'ї, який виходить на зв'язок, формується коаліція, або відбувається паралельний обмін інформацією. Таким ситуаціям можна запобігти, якщо попередньо погодити правила комунікації. Фахівцям додатково рекомендується ретельно продумувати свою специфіку поведінки у соці-

альних мережах. Професійні асоціації психологів рекомендують уважно стежити за інформацією, що розміщується в мережі Інтернет, щоб вона не дискредитувала фахівця або професію загалом. Крім цього, професійні асоціації радять не змішувати особисті та професійні контексти, не «додавати в друзі» своїх колишніх або нинішніх клієнтів і мінімізувати будь-яку взаємодію поза межами психотерапевтичного сеансу [7, с. 129].

Водночас, на даний момент гострим залишається питання адаптації до застосування в онлайн-форматі різних діагностичних і корекційних методик [2], оскільки лише незначна частина психодіагностичного інструментарію була досліджена на валідність при перенесенні з очного в онлайн-формат. Це означає, що фахівці не можуть бути впевнені у достовірності отриманих результатів шляхом онлайн-діагностики. Аналогічно питанню про загальну доречність онлайн-формату для низки категорій звернень, фахівцю необхідно мати алгоритм ухвалення рішення – що буде корисніше чи шкідливіше для клієнта: методика, яка може дати спотворені результати або взагалі відсутність будь-яких даних?

Наступним питанням стосовно професійної етики психологічного онлайн-консультування є специфіка організації робочого простору. Очні сесії зазвичай відбуваються у спеціально облаштованому приміщенні офісного типу. Найчастіше клієнт приходить до фахівця в окремий кабінет, де немає сторонніх осіб. Консультант може підготуватися до зустрічі, він має необхідні матеріали, відповідний інтер'єр, освітлення, звукоізоляцію простору тощо. У сукупності це формує низку початкових умов, за яких і спеціаліст, і клієнт можуть сфокусуватися на обговоренні важливих питань. В онлайн-консультуванні фахівець і клієнт мають автономний вибір того, як і звідки вони вийдуть на зв'язок. На практиці часто спостерігається, що клієнти починають відеодзвінок з кафе, громадського транспорту, перебуваючи на вулиці або керуючи автомобілем. Навколо можуть бути сторонні люди, може бути шумно чи темно. Такі обставини порушують конфіденційність та безпеку сесії, а також впливають на рівень фокусування над процесом обох сторін.

Іншими чинниками, що відволікають на відеоконсультаціях можуть бути будь-які паралельні процеси, коли клієнт продовжує вирішувати побутові питання (готувати їжу, розмовляти по телефону, грати з дитиною або домашніми тваринами) або відкривати інші програми (наприклад, пошту) на своєму електронному пристрої. З однієї сторони, клієнт має автономію і право визначати для себе відповідні умови для зустрічі, з іншої – спеціаліст має завдання створити відповідне середовище для спільної продуктивної роботи. Для

більшості клієнтів корисно описати умови, що впливають на ефективність сесій і мотивувати до зниження кількості чинників, що відволікають від роботи. Фахівцю слід порушувати питання про організаційні умови в ситуаціях, коли середовище істотно впливає на якість контакту, глибину обговорюваних тем або можливості застосування тих чи інших технік.

Загалом клієнтів можна попередити про те, що оптимальним буде: вихід на зв'язок з тихого, відокремленого місця з гарним освітленням; вибір часу та умов, коли клієнта мінімально будуть турбувати інші люди чи справи; вибір технічного пристрою, який забезпечить якісний звук і відеозображення (комп'ютер має переваги у порівнянні з мобільним телефоном); використання навушників, а не динаміків (для збереження більшого рівня конфіденційності); вибір відповідного одягу – того, що підходить для зустрічі у соціальному форматі (не домашній одяг чи піжама); спеціальні способи підготовки до сесії – наприклад, складання списку питань для обговорення з фахівцем або звіту про виконане домашнє завдання.

Важливою умовою для створення професійних стосунків «психолог-клієнт» є правильний ступінь особистого пред'явлення спеціалістом. У різних терапевтичних школах допустимий різний рівень того, скільки і якої інформації про консультанта може бути у клієнта. У ситуації, коли фахівець проводить онлайн-сесії, перебуваючи у себе вдома, ця межа розмивається, клієнт має можливість бачити те, що знаходиться за спиною у консультанта. Вид інтер'єру так само, як і зовнішній вигляд фахівця, можуть впливати на терапевтичні стосунки. Завдання фахівця – усвідомлено підходити до вирішення цих питань та готуватися до сесії з урахуванням цих чинників. При роботі вдома у фахівця виникає необхідність чітко розділяти межі особисте – професійне, щоб убезпечити себе від зміщення контекстів та мінімізувати вигорання. Як універсальна рекомендація тим, хто проводить онлайн-сесії вдома, пропонуємо подивитися на свою «картинку» очима іншої людини, відповідаючи, наприклад, на такі запитання: Чи доречний фон у мене за спиною? Чи достатньо він нейтральний? Чи є на ньому відволікаючі предмети або те, що може впливати на сприйняття мене клієнтом? Чи якісне у мене освітлення? Наскільки добре мене видно в камері? Який ефект це може справляти на клієнта? Яка форма одягу та аксесуарів допоможе клієнту бути налаштованим на роботу та дозволить зберегти діловий настрій?

Важливим аспектом в онлайн-консультаціях є питання ідентифікації [3, с. 81], причому в обидві сторони – перевірити особу клієнта та фахівця фактично немає можливості в жодній зі сторін. Клієнт може зустрітися з консультантом без відповідної освіти чи досвіду роботи; фахі-

вець може опинитися в ситуації, коли людина з іншого боку екрану неповнолітня або та, хто не є законним представником дитини [3; 4; 5]. За сукупністю причин, якщо це не було обговорено заздалегідь, відмова ввімкнути своє відеозображення може бути підставою для відмови у проведенні сесії.

Інформована згода – частина психологічної послуги в онлайн-форматі. Те, що онлайн-консультування має обмеження та ризики, не цілком очевидно для клієнтів, які раніше не зверталися за психологічною допомогою у такій формі. Для того, щоб клієнти могли прийняти усвідомлене рішення, чи підходить їм онлайн-варіант, необхідно до початку сесій надати повну та вичерпну інформацію. Фахівцю необхідно відобразити в інформованій згоді обмеження на рівні конфіденційності, позначити непридатність цієї форми роботи при певних станах або особистісних особливостях, повідомити про свою освіту та досвід роботи. Не менш важливим є надання клієнту інформації про те, що онлайн-консультування вважається менш захищеним через передачу даних за допомогою електронних пристроїв та не всі додатки відповідають вимогам щодо безпечної передачі даних [6, с. 875]. Вся інформація про специфіку консультування в онлайн-форматі повинна бути описана простою та зрозумілою для клієнта мовою [1]. Вона має бути доступна письмово і додатково обговорена під час першої сесії в межах заключення контракту на співпрацю [8]. Існує кілька варіантів ознайомлення клієнтів з цією інформацією, наприклад, дані можуть бути розміщені на сайті, надіслані клієнту на електронну пошту або озвучені асистентом по телефону під час запису. Сумарно, рекомендовано включити в інформовану згоду такі пункти: технічні вимоги (якість зв'язку, відео, програми); організаційні вимоги (тихий простір, відсутність відволікаючих чинників та сторонніх осіб, відповідний зовнішній вигляд, готовність до роботи, виконання домашніх завдань); обмеження у конфіденційності; наявність чіткої структури сесій та домашніх завдань; алгоритм дій у випадку кризової ситуації; межі процесу (частота, тривалість зустрічей, відсутність листування між сесіями з будь-яких питань, крім перенесення або відміни прийому); альтернативні засоби отримання допомоги; спосіб вирішення конфліктних ситуацій. Інформована згода є важливим інструментом, який допомагає запобігти помітній кількості етичних та юридичних труднощів і може бути рекомендована всім фахівцям та їхнім клієнтам.

Висновки. Сьогодні організація онлайн-консультацій стає важливою навичкою та невід'ємним видом діяльності практичного психолога. Для того, щоб цей формат роботи відповідав стандартам безпеки та якості, фахівцю необхідно враховувати потенційні

організаційні, етичні та юридичні труднощі. Одним із способів запобігти виникненню цих перепон є використання інформованої згоди, яка дозволяє розмежовувати зони відповідальності між клієнтом та фахівцем, а також надавати повноцінну та вичерпну інформацію про правила організації сесій в режимі онлайн. Інформована згода захищає інтереси обох сторін та сприяє зниженню різних ризиків. Для вирішення складних етичних ситуацій рекомендується застосовувати алгоритм аналізу етичних дилем, звертатися до етичного кодексу психолога та обговорювати питання чи сумніви з супервізором та колегами.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Виноградна О. В. Особливості використання новітніх інформаційних технологій в психологічному консультуванні. *Психологічний часопис : збірник наукових праць*. 2015. № 2(2). С. 16–23.
2. Вілюжаніна Т. А. Особливості психологічного консультування в Інтернеті. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*, 2013. №7(33). С. 61–71.
3. Меновщиков В. Ю. Этические вопросы консультирования онлайн. *Культурно-историческая психология*. 2010. № 3. С. 78–84
4. Мицько В. М. Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2011. № 1. С. 68–80.
5. Халік О. О., Бикова О. Ф. Онлайн-консультування та телетерапія у роботі з парою та сім'єю. *Актуальні проблеми психології в закладах освіти*. 2021. № 11. С. 248–258.
6. Barnett J. E. Online counseling: New entity, new challenges. *The Counseling Psychologist*. 2005. № 33(6). Pp. 872–880.
7. Bolton J. The ethical issues which must be addressed in online counselling. *ACR Journal*, 2017. Vol. 11(1). Pp. 124–137.
8. Ruwaard J., Lange A., Schrieken B. Efficacy and effectiveness of online cognitive behavioral treatment: a decade of interapy research. *Studies in Health Technologies and Informatics*. 2011. № 167. Pp. 9–14.