

Этические проблемы психологического консультирования в онлайн-формате

Научный руководитель – Барбашина Эвелина Владимировна

Островская Иванна Юрьевна

Студент (специалист)

Новосибирский государственный медицинский университет, Новосибирская область,
Россия

E-mail: salixiiva@gmail.com

В психологическом консультировании проблемы, связанные с профессиональной этикой, относятся к наиболее острым. Актуальность их решения обусловлена рядом теоретических, организационно-правовых, практических причин. К первым относится отсутствие единой концептуально-теоретической основы. Ко вторым — отсутствие правовых норм. К третьим — незнание или игнорирование этических норм, рост числа их нарушений.

В последнее десятилетие возрастает спрос на психологические услуги, в том числе в онлайн-формате. У него есть ряд достоинств: доступность, экономия времени клиента, анонимность и т.д. В связи с этим на рынке психологических услуг приобретает популярность новый для России формат поиска психолога — обращение к сайтам-посредникам. Они отбирают специалистов в свою базу психологов, помогают психологам находить клиентов для работы онлайн, а пользователям — подобрать подходящего специалиста.

Освоение виртуального пространства трансформирует традиционные этические проблемы и формирует новые. И если традиционная деятельность психолога регулируется профессиональными кодексами, то нормы нового формата не определены.

Задачи проведенного исследования: на основе работы сайтов-посредников выявить наиболее острые этические проблемы в деятельности психолога-консультанта в онлайн-формате, проанализировать их и предложить способы их минимизации. Для решения поставленных задач была проанализирована работа площадок-посредников: [yasnolive](https://yasnolive.com), [zigmundonline](https://zigmundonline.com), bemeta.co, alter.ru, youtalk.ru. Они отбирались по следующим критериям: предоставление услуг по подбору психологов; необходимость прохождения отбора для начала консультирования; посещаемость более 100000 суммарно за сентябрь - ноябрь 2022 года по данным сайта similarweb.com. В ходе исследования использовалась общедоступная информация с сайтов, их юридические документы; отдельные вопросы выяснялись с организаторами по электронной почте.

Проведенное исследование выявило следующие острые этические проблемы: недостаточный контроль профессионализма, частичное несоблюдение конфиденциальности и безопасности клиента.

Вопросы профессионализма относятся к этическим характеристикам деятельности психолога-консультанта. Для определения этого были проанализированы: основное образование, обучение конкретному методу, прохождение супервизии и личной терапии, опыт работы. С учетом условий работы каждого из сайтов рассматривались: формат работы, этапа отбора специалистов на площадку и предлагаемые возможности профессионального развития.

Необходимость соблюдения конфиденциальности определяется более общими этическими принципами взаимоотношений между людьми: неприкосновенность частной жизни, неразглашение личной информации, уважение к человеку (клиенту). В традиционном консультировании документы, которые ведёт психолог, доступны только ему. Третьи лица получают доступ только в особых случаях: например, в медицинских или юридических

целях. В виртуальном пространстве формальное соблюдение принципа конфиденциальности осуществляется через согласие клиента на обработку персональных данных, которые, однако, могут быть переданы третьим лицам и использованы неприемлемым для человека образом.

Безопасность клиента обеспечивается путем сохранения в тайне информации, которую клиент рассказывает психологу, что сохраняет достоинство клиента, его право на личную тайну. Однако работа в онлайн-формате не исключает возможность перехвата содержания консультации и использования его в корыстных целях.

Анализ этических проблем в деятельности психолога-консультанта в онлайн-формате позволил выявить общее и особенное. Общим являются требование высшего психологического образования и высокие требования к обучению конкретному методу. Некоторые сайты также принимают образование других направленностей, например, психиатрическое, хотя, согласно законодательству, психиатры не имеют права оказывать психологические услуги без дополнительной специализации. Различны требования к супервизии и личной терапии; лишь две площадки заявляют, что проверяют указанные о них сведения. Все сайты предлагают видеоконсультации, один также предлагает текстовые (синхронные и асинхронные). На четырёх сайтах психологи проходят не менее двух этапов отбора: заполнение анкеты и интервью. Один сайт требует опыт работы онлайн.

Все площадки учитывают особенности онлайн-формата, но разное внимание уделяется конфиденциальности и безопасности. На четырёх сайтах осуществляется передача персональных данных третьим лицам, причем один сайт не указал, какие именно данные он обрабатывает; ещё один сайт открыто заявляет об осуществлении трансграничной передачи. Лишь одна площадка информирует о неполной безопасности взаимодействия онлайн. Остаётся открытым вопрос о надёжности используемых платформ. Один сайт разработал собственную платформу, что может быть как преимуществом, так и дополнительной уязвимостью. Сайты оказывают услуги пользователям старше 16, 18 лет, или имеющим согласие законных представителей. (В России не существует закона, определяющего возраст, с которого можно самостоятельно обращаться к психологу.) На одном сайте можно сохранить анонимность. Два сайта из пяти обязуют пользователя сообщать об отличных от нормальных физических и психических состояниях (суицидальных мыслях, намерениях и т.п.)

В результате проведённого исследования были выявлены как положительные, так и отрицательные аспекты в соблюдении этических требований. К первым относятся: всесторонняя оценка профессионализма, предоставление возможностей для профессионального роста, проверка знаний психологов об этических особенностях работы онлайн. Ко вторым относятся: несоблюдение конфиденциальности, небезопасность онлайн-консультирования. Наиболее острой проблемой оказалось организационно-методическое несоответствие: с одной стороны, на всех сайтах требуется высшее образование, с другой - не имеет значения его уровень; с одной стороны, у сайтов высокие требования к обучению конкретному методу, с другой - низкие по прохождению личной терапии, хотя она не менее значима.

Решением обозначенных выше этических проблем является: создание платформ для онлайн-консультирования со специализированным программным обеспечением; разработка законодательства в области профессиональной деятельности консультанта-психолога в онлайн-формате; повышение этической грамотности психологов и клиентов.