

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

О.М. ЩЕДРИНСКАЯ

ГБУЗ «Научно-практический центр психического здоровья имени
Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения г. Москвы
(ГБУЗ «НПЦ ПЗДП имени Г.Е. Сухаревой ДЗМ»),
г. Москва, Российская Федерация
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7903-7580>,
e-mail: SedrinskayaOM@suhareva-center.mos.ru

М.А. БЕБЧУК

ГБУЗ «Научно-практический центр психического здоровья имени
Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения г. Москвы
(ГБУЗ «НПЦ ПЗДП имени Г.Е. Сухаревой ДЗМ»),
г. Москва, Российская Федерация
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7976-0800>,
e-mail: Bebchukma@suhareva-center.mos.ru

В статье с опорой на отечественный и зарубежный опыт рассматриваются преимущества, ограничения и специфические этические риски консультирования посредством видеосвязи. В качестве наиболее частых этических дилемм онлайн-консультирования выделены такие сложности, как определение пригодности формата; действия в кризисных ситуациях; вопросы идентификации; адаптация методик; различия в этических и юридических стандартах разных регионов; обеспечение конфиденциальности и сохранение профессиональных отношений. Даны рекомендации и алгоритмы действий для предотвращения наиболее вероятных проблем организационного и этического характера. Приведен образец специфичного для онлайн-консультаций информированного согласия, которое позволяет обеспечить безопасность и защитить интересы обеих сторон, а также четко описывает ключевые особенности консультации в онлайн-режиме: технические и организационные аспекты, действия в кризисной ситуации, методы решения спорных ситуаций.

Ключевые слова: психологическое консультирование, онлайн-консультирование, профессиональная этика, этическая дилемма, информированное согласие.

Финансирование. Исследование проводилось на средства субсидии Департамента здравоохранения г. Москвы на выполнение государственного задания ГБУЗ «НПЦ ПЗДП имени Г.Е. Сухаревой ДЗМ».

Для цитаты: *Щедринская О.М., Бибчук М.А.* Онлайн-консультирование через призму профессиональной этики: проблемы и решения // Консультативная психология и психотерапия. 2020. Т. 28. № 3. С. 84–99. DOI: <https://doi.org/10.17759/cpp.2020280306>

ONLINE COUNSELING THROUGH THE LENS OF PROFESSIONAL ETHICS: CHALLENGES AND SOLUTIONS

OLGA M. SHCHEDRINSKAYA

Sukhareva Scientific-practical Children's Mental Health Centre,
Moscow, Russia

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7903-7580>,

e-mail: SedrinskayaOM@suhareva-center.mos.ru

MARINA A. BEBCHUK

Sukhareva Scientific-practical Children's Mental Health Centre,
Moscow, Russia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7976-0800>,

e-mail: Bebchukma@suhareva-center.mos.ru

The paper focuses on benefits, limitations, and ethical risks associated with online counseling yielded from domestic and international studies. We provide a detailed description of the most common online counseling ethical dilemmas, such as determining format suitability, taking action in crises, identification issues, method validity, regional differences in ethical and legal practices, confidentiality limitations, and establishing professional boundaries. A few options for ethical decision-making are offered, as well as advice on averting technical and ethical issues. We provide a specific version of informed consent for online counseling services, that helps ensure safety and protect both parties. It also describes the main aspects of online counseling, its technical and confidentiality limitations, crisis procedures, and ways to address potential conflicts.

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

Funding. Subsidy of the Department of Health of Moscow for the implementation of the state task by Moscow State Budgetary Health Care Institution “Scientific and Practical Center for Mental Health of Children and Adolescents named after G.E. Sukhareva of Moscow Health Department”.

For citation: Shchedrinskaya O.M., Bebchuk M.A. Online Counseling Through the Lens of Professional Ethics: Challenges and Solutions. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya* [Counseling Psychology and Psychotherapy], 2020. Vol. 28, no. 3, pp. 84—99. DOI: <https://doi.org/10.17759/psych.2020280306>. (In Russ., abstr. in Engl.)

Международные исследования показывают, что применение видео-консультаций допустимо с разными категориями клиентов, при различных типах обращений и в рамках многих теоретических подходов или модальностей [10; 21]. Использование психотерапевтических воздействий через Интернет сопоставимо по эффективности с аналогичными воздействиями в классическом, очном формате [9]. Ряд авторов описывают недостатки и ограничения в применении интернет-консультирования, а именно: негативное, предвзятое отношение клиентов или психотерапевтов к работе онлайн [10]. Часть этих опасений связана со специфическими этическими или юридическими рисками — например, в литературе широко освещаются ограничения конфиденциальности при терапии, которая проходит онлайн [1]. Много внимания уделяется кризисным ситуациями и вопросам идентификации [1; 2].

Изучение ограничений и сложных моментов через призму профессиональной этики помогает рассматривать ситуации, в которых возможно более одного решения и требуется оценка достоинств или недостатков каждого выбора. Этические принципы универсальны, так как опираются на ключевые ценности профессионалов. Этические нормы психолога и психотерапевта строятся на таких идеях, как непричинение вреда клиенту, предоставление услуг в рамках профессиональной компетентности, ответственность перед клиентами и обществом за качество оказываемых услуг, сохранение конфиденциальности, уважение прав и свобод клиента, построение с ним отношений на базе доверия, порядочности и честности [2; 7; 8; 10; 17]. Один из возможных способов классифицировать этические особенности именно онлайн-консультирования описан В.Ю. Меньшиковым, который предлагает рассматривать данные вопросы дифференцированно: со стороны специалиста, клиента и общества в целом [2].

Описание проблемы

В условиях онлайн-консультирования целесообразно сделать акцент на следующих аспектах:

- определение степени пригодности формата для некоторых категорий обращений;
- сопровождение кризисных ситуаций и ситуаций, требующих вмешательства других специалистов;
- различия в этических и юридических стандартах разных регионов;
- особенности границ контакта в онлайн-консультировании (в том числе регулирование взаимодействия между сессиями и мера предьявления личности терапевта);
- адаптация методик (в том числе диагностических) для онлайн-консультирования;
- разделение ответственности между специалистом и клиентом за создание безопасных условий проведения сессии и эффективность процесса;
- вопросы идентификации;
- обсуждение и информирование клиентов о рисках онлайн-консультирования, ограничениях в конфиденциальности, правах и обязанностях сторон.

В каждом из выделенных направлений может возникнуть ситуация, в которой специалист сталкивается с конфликтом интересов или выбором из нескольких взаимоисключающих вариантов. Задача психолога — замечать этические дилеммы, принимать обдуманное решение и нести за них ответственность [7]. Многие международные психологические ассоциации предлагают опираться на специальные протоколы принятия решений в сложных ситуациях [14; 15]. Например, ассоциация клинических консультантов Британской Колумбии (BCACC) предлагает следующий алгоритм: идентифицировать всех, кто так или иначе имеет отношение к ситуации; описать суть этического конфликта/противоречия, собственное отношение к ситуации и все возможные варианты действий; оценить достоинства и недостатки каждого варианта; выбрать один из вариантов и сверить его с этическим кодексом и базовыми этическими принципами; реализовать свое решение; проанализировать результаты и продумать возможности предотвратить аналогичные ситуации в будущем [14].

Обсуждение подходов к решению

Ниже рассмотрим более детально возможные этические дилеммы и сложные ситуации, специфичные для онлайн-консультирования, а также меры профилактики и варианты решения уже возникших проблем.

Определение степени пригодности формата. Консультирующий в онлайн-формате специалист рано или поздно сталкивается с необходимостью определить меру пригодности данного формата работы для разных

категорий обращений и типов клиентов. Будет ли полезна клиенту или пациенту помощь в режиме видео-встреч? — этот вопрос может проявиться уже в момент записи на прием. К неочевидным категориям относятся дети и пожилых людей; лиц, имеющих некоторые заболевания ментальной сферы.

Уже в процессе работы этот же вопрос возникает в случаях, когда на начальном этапе не удалось оценить состояние клиента или при ухудшении состояния клиента относительно начала терапии с возникшим риском для жизни и здоровья. В.Ю. Меньшиков [2] описывает этическую дилемму, стоящую перед специалистом: что будет хуже для клиента (или общества в целом) — помощь, которая может быть оказана недостаточно качественно (когда у специалиста нет возможности полноценно оценить психический и эмоциональный статус клиента, а следовательно дать необходимые рекомендации), или ситуация неполучения помощи (если у клиента нет возможности оказаться на очном приеме в силу географических, эпидемиологических или иных причин).

Консультанту необходимо взвесить потенциальные риски и пользу для клиента в каждом из возможных вариантов. В случае предположений, что услуга может причинить вред и/или выходит за пределы компетентности специалиста, более этичными будут отказ в онлайн-консультации, прекращение работы, смена формата или специалиста [11; 16]. Для определения эффективности именно дистанционного формата работы консультанту необходимо иметь подходящие инструменты, например, опросники и анкеты. Для принятия решения полезно посмотреть на ситуацию, исходя из интересов сторон — как минимум, специалиста и клиента. В случае определения минимальной возрастной границы, с которой становится полезным участие детей в онлайн-формате, необходимо учитывать не только официальный возраст ребенка, но также совокупность личностных особенностей, коммуникативных навыков и уровня психического развития. В случае сомнений специалист и клиент могут договориться о пробном периоде, по итогам которого может быть принято решение относительно продуктивности сотрудничества. Специалист может принимать итоговое решение самостоятельно или с опорой на мнение коллег, супервизора и клиента. В конкретном вопросе определения пригодности онлайн-формата можно опереться на перечень противопоказаний [18]:

- актуальные суицидальные высказывания и построение планов;
- суицидальные попытки в анамнезе;
- запланированное клиентом убийство;
- опасные для жизни и здоровья клиента ситуации;
- состояние острого психоза;
- состояние под влиянием алкоголя или наркотических веществ.

Консультирование в режиме онлайн и кризисные ситуации. В ряде зарубежных исследований [12; 13] в качестве ключевых этических вопросов онлайн-консультирования описываются сложности, возникающие при работе с кризисными ситуациями, в частности когда у клиента есть высокий риск суицидальных действий. В онлайн-формате у специалиста существует меньше возможностей предпринять необходимые меры для сохранения жизни и здоровья клиента, особенно при нахождении в разных странах или регионах. Дополнительное значение имеют различия юридических норм и механизма работы экстренных служб в различных странах. Специалисту необходим четкий алгоритм сопровождения кризисной ситуации для каждого конкретного клиента. Например, в ряде стран Северной Америки до начала онлайн-сессий клиент в обязательном порядке предоставляет контактные данные доверенного человека, к которому консультант может обратиться, если случится кризисная ситуация [16; 18; 20]. В США и Канаде информация об алгоритме реагирования на угрозы нанесения вреда себе или другому человеку должна быть отражена в информированном согласии и обсуждена при первой встрече [11]. В случае возникновения суицидального риска алгоритм реагирования помогает специалисту обратиться за помощью к экстренным службам или к близкому человеку без опасности быть обвиненным в нарушении границ конфиденциальности или врачебной тайны.

Сложности онлайн-консультирования на территории разных стран. На стыке этических и юридических аспектов оказываются ситуации, когда при онлайн-консультировании клиент и психотерапевт могут находиться под разной юрисдикцией, а следовательно — не очевидно, чьи нормы и законы оказываются первичными. В разных странах существуют очень разные стандарты подготовки консультантов и оказания психологической помощи. Этот вопрос становится особенно актуальным в кризисных ситуациях. В целом, общей рекомендацией может быть ознакомление с местными стандартами и правилами, ведь «незнание не освобождает от ответственности» [13].

Границы терапевтического контакта при онлайн-консультировании. В отличие от классического, очного консультирования, для специалиста и клиента становится крайне актуальным четкий регламент взаимодействия вне встреч [18; 20]. Известно, что в ряде случаев клиенты выходят на связь и контактируют со специалистом между встречами, в том числе используя различные мессенджеры и электронную почту. Это может иметь негативное влияние на динамику психотерапии, особенно в супружеском или семейном консультировании, так как в результате у специалиста и члена семьи, выходящего на связь, формируется коалиция, или есть параллельный обмен информацией. Такие ситуации можно предотвратить, согласовав правила коммуникации. Дополнительно ре-

комендуем тщательно продумать свою политику поведения в социальных сетях. Профессиональные ассоциации психологов в США и Канаде рекомендуют внимательно следить за размещаемой в сети Интернет информацией, чтобы она не дискредитировала специалиста или профессию в целом. Помимо этого, профессиональные ассоциации советуют не смешивать личные и профессиональные контексты, не «добавлять в друзья» своих бывших или нынешних клиентов и минимизировать любое взаимодействие вне психотерапевтического сеанса [17].

Адаптация диагностических методик для онлайн-формата. В настоящий момент остро стоит вопрос адаптации к применению в онлайн-формате различных диагностических и коррекционных методик [20], так как малое количество методик было исследовано на предмет валидности при переносе из очного в онлайн-формат. Из этого следует, что специалисты не могут быть уверены в достоверности результатов. Аналогично вопросу об общей «пригодности» онлайн-формата для ряда категорий обращений, специалисту необходимо иметь алгоритм принятия решения — что будет более полезно или вредно для клиента: методика, которая может дать искаженные результаты, или отсутствие каких-либо данных?

Специфика организации рабочего пространства при онлайн-консультации. Очные сессии обычно проходят в специально подготовленном помещении офисного типа. Чаще всего клиент приходит к специалисту в отдельный кабинет, где нет посторонних. Консультант может подготовиться к встрече — имеет под рукой необходимые материалы, подходящий интерьер, освещение, звукоизоляцию пространства. В совокупности это формирует ряд начальных условий, при которых и специалист, и клиент могут сфокусироваться на обсуждении важных вопросов. В онлайн-консультировании специалист и клиент имеют автономный выбор того, как и откуда они выйдут на связь. На практике оказывается, что клиенты начинают видеозвонок из кафе, общественного транспорта, находясь на улице или управляя автомобилем. Вокруг могут находиться посторонние люди, может быть шумно или темно. Такие обстоятельства могут нарушать конфиденциальность и безопасность процесса, а также определять уровень включенности в сессию обеих сторон.

Другими отвлекающими факторами при видеоконсультациях могут быть любые параллельные процессы, когда клиент продолжает решать бытовые вопросы (варить суп, говорить по телефону, играть с ребенком или домашним животным) или открывать другие приложения (например, почту) на своем электронном устройстве. С одной стороны, клиент обладает автономией и правом определять для себя подходящие условия для встречи, с другой стороны, у специалиста есть задача создать под-

ходящую среду для совместной продуктивной работы. Для большинства клиентов полезно описать условия, которые влияют на эффективность сессий, и мотивировать снижение количества отвлекающих факторов. Специалисту следует поднимать вопрос об организационных условиях в ситуациях, когда среда существенно влияет на качество контакта, глубину обсуждаемых тем или возможности применения тех или иных техник. В целом, клиентов можно предупредить о том, что оптимальным будет:

- выход на связь из тихого, уединенного места с хорошим освещением;
- выбор времени и условий, когда клиента минимально будут беспокоить другие люди или дела;
- выбор технического устройства, которое обеспечит качественные звук и видеоизображение (компьютер имеет преимущества относительно мобильного телефона);
- использование наушников, а не динамиков (для сохранения большего уровня конфиденциальности);
- выбор подходящей одежды — той, что подходит для встречи в социальном формате (например, не пижама);
- специальные способы подготовки к сессии — например, составление списка вопросов для обсуждения со специалистом или отчета о выполненном домашнем задании.

Формирование профессиональных отношений между терапевтом и клиентом при консультировании в онлайн-формате. Немаловажным условием для создания профессиональных отношений «психотерапевт—клиент» является правильная мера личного предьявления специалистом. В разных терапевтических школах допустима различная степень того, сколько и какой информации о консультировании может быть у клиента. В ситуации, когда специалист проводит онлайн сессии, находясь у себя дома, эта граница размывается, клиент имеет возможность видеть то, что находится за спиной у консультанта. Вид интерьера так же, как и внешний вид специалиста, могут влиять на терапевтические отношения. Задача специалиста — осознанно подходить к решению этих вопросов и готовиться к сессии с учетом этих факторов. При работе из дома у специалиста возникает необходимость четко разделять границы личное/профессиональное, чтобы обезопасить себя от смешения контекстов и минимизировать выгорание. В качестве универсальной рекомендации тем, кто проводит онлайн-сессии из домашних условий, предлагаем посмотреть на свою «картинку» глазами внешнего человека, отвечая, например, на следующие вопросы.

- Подходящий ли у меня за спиной фон? Достаточно ли он нейтрален? Есть ли на нем отвлекающие предметы или то, что может влиять на восприятие меня клиентом?

- Подходящее ли у меня освещение?
- Под каким углом я виден в камере? Какой эффект это может иметь на клиента?
- Какая форма одежды и аксессуаров поможет клиенту быть настроенным на работу и позволит сохранить деловой настрой?

Вопрос идентификации как один из рисков онлайн-консультирования. Важным аспектом в онлайн-консультациях являются вопросы идентификации [13], причем в обе стороны — проверить личность клиента и специалиста фактически нет возможности ни у одной из сторон. Клиент может встретиться с консультантом без соответствующего образования или опыта работы; специалист может оказаться в ситуации, что человек по другую сторону экрана несовершеннолетний или тот, кто не является законным представителем ребенка. В ряде стран эта сложность регулируется законами о телемедицине. В России действующее законодательство описывает ключевые положения для услуг именно медицинского характера, но не дает алгоритмов для психологической помощи. Тем не менее, консультанту необходимо ознакомиться с действующим законодательством [3; 4; 5; 6]. По совокупности причин, если это не было обговорено заранее, отказ включить свое видеоизображение может служить основанием для отказа в проведении сессии.

«Информированное согласие» — часть психологической услуги в онлайн-формате. То, что онлайн-консультирование имеет ограничения и риски, не в полной мере очевидно для клиентов, ранее не обращавшихся за психологической помощью в такой форме. Для того чтобы клиенты могли принять осознанное решение, подходит ли им онлайн-вариант, необходимо до начала сессий предоставить полную и исчерпывающую информацию. Например, ряд авторов и профессиональных ассоциаций [7; 8; 11; 12; 16; 17; 19] считают, что специалисту необходимо отразить в информированном согласии ограничения на уровне конфиденциальности, обозначить непригодность этой формы работы при определенных состояниях или личностных особенностях, сообщить о своем образовании и опыте работы. Не менее важным является предоставление клиенту информации о том, что онлайн-консультирование считается менее защищенным из-за передачи данных через электронные устройства, и не все приложения соответствуют требованиям по безопасной передаче данных [16; 18]. Вся информация о специфике консультирования в онлайн-формате должна быть описана простым и понятным для клиента языком [11]. Она должна быть доступна в письменном виде и дополнительно обговорена во время первой сессии в рамках заключения контракта на работу [18]. Существует несколько вариантов ознакомления клиентов с этой информацией, например, данные могут быть разме-

шены на сайте, присланы клиенту на электронную почту или озвучены диспетчером по телефону в момент записи. Суммарно, рекомендовано включить в информированное согласие следующие пункты [11], часть из которых уже были описаны выше:

- технические требования (качество связи, видео, приложения);
- организационные требования (камерное тихое пространство, отсутствие отвлекающих факторов и посторонних, внешний вид, готовность к работе, выполнение домашних заданий);
- ограничения в конфиденциальности;
- наличие четкой структуры сессий и домашних заданий;
- алгоритм действий для кризисной ситуации;
- границы процесса (частота, продолжительность встреч, отсутствие переписки между сессиями по любым вопросам, кроме переноса или отмены приема);
- альтернативные способы получения помощи;
- способ разрешения конфликтных ситуаций.

В приложении № 1 размещен образец информированного согласия для семейного психолога, оказывающего услуги в области онлайн-консультирования. Информированное согласие является важным инструментом, который помогает предотвратить заметное количество этических и юридических сложностей, и может быть рекомендовано всем без исключения специалистам и их клиентам.

Выводы

Организация онлайн-сессий становится важным навыком и неотъемлемым видом деятельности практического психолога. Для того чтобы этот формат работы соответствовал стандартам безопасности и качества, специалисту необходимо учитывать потенциальные организационные, этические и юридические сложности. Одним из способов предотвратить возникновение этих сложностей является использование информированного согласия, которое позволяет разграничить зоны ответственности между клиентом и специалистом, а также предоставить полноценную и исчерпывающую информацию о правилах организации сессий в режиме онлайн. Информированное согласие защищает интересы обеих сторон и способствует снижению рисков. Для решения сложных этических ситуаций рекомендуется применять алгоритм анализа этических дилемм, обращаться к этическому кодексу и обсуждать вопросы или сомнения с супервизором и коллегами.

ОБРАЗЕЦ

Информированное согласие на психологическое консультирование в формате видеосвязи (онлайн-консультирование)

Психологическое консультирование в формате видеосвязи — это возможность получить помощь и поддержку психолога через Интернет при помощи видеозвонка.

1. Наш взгляд на психотерапию

Сотрудники нашей организации работают, используя системный подход в семейной терапии. Мы верим, что для эффективного решения сложностей и проблем одного человека очень важно участие и помощь членов его семьи. Главный смысл психотерапии и психологического консультирования — улучшение самочувствия и качества жизни клиента. Психотерапия предполагает сотрудничество и партнерство между специалистом и клиентом.

2. Информация о квалификации и образовании терапевта

Сведения об основном и дополнительном образовании наших специалистов Вы можете получить на сайте организации (ссылка).

3. Конфиденциальность и ее границы для психологического консультирования в формате видеосвязи

По умолчанию, все психологические услуги являются конфиденциальными. Это значит, что без вашего разрешения (устного или письменного) любая информация, полученная в ходе наших встреч, не подлежит разглашению.

При этом существуют важные исключения (на базе соответствующих законов):

1) если взрослый или ребенок сообщает о намерении нанести вред себе или другим лицам (в том числе когда описываются суицидальные намерения или есть угроза убийства третьего лица);

2) если есть прямые или косвенные признаки жестокого обращения и/или насилия (физического, сексуального, эмоционального) по отношению к детям или другим лицам, являющимся уязвимыми — например, пожилым людям или людям с ментальной или физической инвалидностью;

3) если в период нашего взаимодействия или впоследствии поступит официальный запрос от правоохранительных органов на доступ к письменным материалам, описывающим ход консультаций;

4) у нас в организации принята практика регулярной профессиональной супервизии, когда некоторые случаи могут выноситься на обсуждение с супервизором с целью повышения качества оказываемых услуг.

В дистанционном взаимодействии существуют особые риски нарушения конфиденциальности. Для снижения этих рисков у нас действуют дополнительные следующие правила и ограничения.

- Наши специалисты осуществляют видеоконсультации только на самых защищенных версиях программ для видеосвязи — в профессиональных верси-

ях Skype и Zoom. Мы не считаем безопасным использовать другие мессенджеры или социальные сети.

- Специалист не сможет между сессиями обсуждать с Вами содержательные стороны терапии.

- И у специалиста, и у Вас должны быть включены и видеоизображение, и аудиоканал связи. При отсутствии видеоизображения специалист вправе отказать клиенту в проведении сессии.

- Ни одна из сторон не имеет права вести скрытую видео- или аудиозапись. При желании создать запись Вам следует спросить разрешение у специалиста. В случае, если специалист захочет сделать запись сессии с Вами, он также обязан получить Ваше согласие (в письменной форме).

4. Организационные вопросы консультирования

- Продолжительность сессии — 55—60 минут.
- Если по каким-либо причинам Вам необходимо перенести или отменить назначенную встречу, пожалуйста, предупредите об этом минимум за 24 часа.
- Случаи возникновения во время сессии непредвиденных технических сложностей обсуждаются в индивидуальном порядке.

5. Правила разрешения спорных/конфликтных ситуаций

У Вас есть право прекратить наши встречи без объяснения причин, попросить о паузе в занятиях или попросить специалиста рекомендовать Вам кого-то из коллег для продолжения работы. У Вас есть право задать специалисту любые вопросы или сообщить о дискомфорте. Кроме этого, Вы всегда можете устно или письменно обратиться в администрацию.

6. Альтернативные способы получения поддержки и помощи

Если между нашими сессиями у Вас возникнет потребность в экстренной психологической помощи, то Вы можете обратиться в следующие организации.

1. Единый «Телефон доверия» для детей и их родителей 8 (800) 200 01 22.
2. Телефон поддержки и доверия (для детей и родителей) Центра имени Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения г. Москвы: 8(495) 960 34 62.
3. Экстренная медико-психологическая помощь в кризисных ситуациях: 8 (499) 173 09 09.

Ваша подпись ниже обозначает, что Вы ознакомлены и согласны с описанными выше условиями сотрудничества.

Подпись клиента/тов

Подпись специалиста

Дата

ЛИТЕРАТУРА

1. Меновицков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет. М., 2007. 178 с.
2. Меновицков В.Ю. Этические вопросы консультирования онлайн // Культурно-историческая психология. 2010. № 3. С. 78—84.
3. Приказ № 965н от 30 ноября 2017 г. «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских

- технологий» [Электронный ресурс] // Министерство Здравоохранения Российской Федерации. URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=306114> (дата обращения: 18.08.2020).
4. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 18.08.2020).
 5. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (дата обращения: 18.08.2020).
 6. Федеральный закон от 29 июля 2017 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья» [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221184/ (дата обращения: 18.08.2020).
 7. Этический кодекс психолога [Электронный ресурс] // Российское психологическое общество, 2012. URL: <http://psyus.ru/doc/ethics.pdf> (дата обращения: 10.06.2020).
 8. American Psychological Association Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct [Электронный ресурс] // American Psychological Association, 2017. URL: <https://www.apa.org/ethics/code/> (дата обращения: 10.06.2020).
 9. *Andersson G.* Internet interventions: past, present and future // *Internet Interventions*. 2018. Vol. 12. P. 181—188. DOI:10.1016/j.invent.2018.03.008
 10. *Andersson G., Titov N.* Advantages and limitations of Internet based interventions for common mental disorders // *World Psychiatry*. 2014. Vol. 13. P. 4—11. DOI:10.1002/wps.20083
 11. APA Guidelines for the Practice of Telepsychology [Электронный ресурс] // American Psychological Association (APA), 1997. URL: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology> (дата обращения: 10.06.2020).
 12. *Barnett J.E.* Online counseling: New entity, new challenges // *The Counseling Psychologist*. 2005. Vol. 33 (6). P. 872—880. DOI:10.1177/0011000005279961
 13. *Bolton J.* The ethical issues which must be addressed in online counselling [Электронный ресурс] // *ACR Journal*. 2017. Vol. 11 (1). URL: http://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Ethical_issues_in_Online_Counselling_1-15.pdf (дата обращения: 10.06.2020).
 14. British Columbia Association of Clinical Counsellors guideline for ethical decision making [Электронный ресурс] // British Columbia Association of Clinical Counsellors, 2008. <https://bc-counsellors.org/wp-content/uploads/2015/09/1BCACC-Guideline-Ethical-Decision-Making-2008.pdf> (дата обращения: 10.06.2020).
 15. Canadian Counselling and Psychotherapy Association Code of Ethics [Электронный ресурс] // Canadian Counselling and Psychotherapy Association (CCPA), 1999. URL: https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/10/CodeofEthics_en.pdf (дата обращения: 10.06.2020).
 16. *Childress C.A.* Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions [Электронный ресурс] // *Journal of Medical Internet Research*. 2000. Vol. 2 (1).

URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761841/> (дата

обращения: 10.06.2020). DOI:10.2196/jmir.2.1.e5

17. International association of marriage and family counselors ethics code // *Family Journal*. 2018. Vol. 26 (1). P. 5—10. DOI:10.1177/1066480718756607
18. Kraus R. Ethical issues in online counseling // *Online Counseling*. 2nd ed. / R. Kraus, G. Stricker, C. Speyer (eds.). London: Elsevier, 2010. P. 85—106.
19. Poh L., Jaladin R.A.M., Abdullah H.S. Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications // *Procedia — Social and Behavioral Sciences*. 2013. Vol. 103. P. 1243—1251. DOI:10.1016/j.sbspro.2013.10.453
20. New Zealand Psychologists guidelines: psychology services delivered via the internet and other electronic media [Электронный ресурс] // New Zealand Psychologists Board, 2011. URL: http://www.psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141 (дата обращения: 10.06.2020).
21. Ruwaard J., Lange A., Schrieken B. et al. Efficacy and effectiveness of online cognitive behavioral treatment: a decade of interapy research // *Studies in Health Technologies and Informatics*. 2011. Vol. 167. P. 9—14.

REFERENCES

1. Menovshchikov V.Yu. *Psikhologicheskaya pomoshch' v seti internet* [Psychological help in the Internet]. Moscow, 2007. 178 p.
2. Menovshchikov V.Yu. *Eticheskie voprosy konsul'tirovaniya onlain* [Ethical issues of online-counseling]. *Kul'turno-istoricheskaya psikhologiya = Cultural-Historical Psychology*, 2010, no. 3, pp. 78—84.
3. Prikaz N 965n ot 30 noyabrya 2017 g. "Ob utverzhdenii poryadka organizatsii i okazaniya meditsinskoi pomoshchi s primeneniem telemeditsinskikh tekhnologii" [Decree No. 965n, dated November 30th 2017 "On establishing the order of organization and provision of medical aid with the use of telemedicine technologies] [Elektronnyi resurs]. Ministerstvo Zdravookhraneniya Rossiiskoi Federatsii. Available at: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=306114> (Accessed 18.08.2020).
4. Federal'nyi zakon "O personal'nykh dannykh" ot 27.07.2006 N 152-FZ [Federal law "On the personal data" dated 27.07.2006 No. 152-FZ] [Elektronnyi resurs]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (Accessed 18.08.2020).
5. Federal'nyi zakon ot 21 noyabrya 2011 g. № 323-FZ "Ob osnovakh okhrany zdorov'ya grazhdan v Rossiiskoi Federatsii" [Federal law dated November 21st 2011 No. 323-FZ "On the basics of health preservation in the citizens of the Russian Federation"] [Elektronnyi resurs]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (Accessed 18.08.2020).
6. Federal'nyi zakon ot 29 iyulya 2017 g. N 242-FZ "O vnesenii izmenenii v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossiiskoi Federatsii po voprosam primeneniya informatsionnykh tekhnologii v sfere okhrany zdorov'ya" [Federal law dated July 29th 2017 No. 242-FZ "On the changes in individual legislative acts of the Russian Federation concerning the use of information technologies in the field of health preservation] [Elektronnyi resurs]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_221184/ (Accessed 18.08.2020).

7. Eticheskii kodeks psikhologa [The ethical code of the psychologist] [Elektronnyi resurs]. Rossiiskoe psikhologicheskoe obshchestvo, 2012. Available at: <http://psyrus.ru/doc/ethics.pdf> (Accessed 10.06.2020).
8. American Psychological Association Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct [Elektronnyi resurs]. American Psychological Association, 2017. Available at: <https://www.apa.org/ethics/code/> (Accessed 10.06.2020).
9. Andersson G. Internet interventions: past, present and future. *Internet Interventions*, 2018. Vol. 12, pp. 181—188. DOI:10.1016/j.invent.2018.03.008
10. Andersson G., Titov N. Advantages and limitations of Internet-based interventions for common mental disorders. *World Psychiatry*, 2014. Vol. 13, pp. 4—11. DOI:10.1002/wps.20083
11. APA Guidelines for the Practice of Telepsychology [Elektronnyi resurs]. American Psychological Association (APA), 1997. Available at: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology> (Accessed 10.06.2020).
12. Barnett J.E. Online counseling: New entity, new challenges. *The Counseling Psychologist*, 2005. Vol. 33 (6), pp. 872—880. DOI:10.1177/0011000005279961
13. Bolton J. The ethical issues which must be addressed in online counselling. [Elektronnyi resurs]. *ACR Journal*, 2017. Vol. 11 (1). Available at: http://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Ethical_issues_in_Online_Counselling_1-15.pdf (Accessed 10.06.2020).
14. British Columbia Association of Clinical Counsellors guideline for ethical decision making [Elektronnyi resurs]. British Columbia Association of Clinical Counsellors, 2008. Available at: <https://bc-counsellors.org/wp-content/uploads/2015/09/1BCACC-Guideline-Ethical-Decision-Making-2008.pdf> (Accessed 10.06.2020).
15. Canadian Counselling and Psychotherapy Association Code of Ethics. [Elektronnyi resurs]. Canadian Counselling and Psychotherapy Association (CCPA), 1999. Available at: https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/10/CodeofEthics_en.pdf (Accessed 10.06.2020).
16. Childress C.A. Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions [Elektronnyi resurs]. *Journal of Medical Internet Research*, 2000. Vol. 2 (1). Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761841/> (Accessed 10.06.2020). DOI:10.2196/jmir.2.1.e5
17. International association of marriage and family counselors ethics code. *Family Journal*, 2018. Vol. 26 (1), pp. 5—10. DOI:10.1177/1066480718756607
18. Kraus R. Ethical issues in online counseling. In Kraus R., Stricker G., Speyer C. (eds.). *Online Counseling. 2nd ed.* London: Elsevier, 2010, pp. 85—106.
19. Poh L., Jaladin R.A.M., Abdullah H.S. Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia — Social and Behavioral Sciences*, 2013. Vol. 103, pp. 1243—1251. DOI:10.1016/j.sbspro.2013.10.453
20. New Zealand Psychologists guidelines: psychology services delivered via the internet and other electronic media [Elektronnyi resurs]. New Zealand Psychologists Board, 2011. Available at: http://www.psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141 (Accessed 10.06.2020).
21. Ruwaard J., Lange A., Schrieken B., et al. Efficacy and effectiveness of online cognitive behavioral treatment: a decade of interapy research. *Studies in Health Technologies and Informatics*, 2011. Vol. 167, pp. 9—14.

Информация об авторах

Щедринская Ольга Марковна, младший научный сотрудник, ГБУЗ «Научно-практический центр психического здоровья детей и подростков имени Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения г. Москвы» (ГБУЗ «НПЦ ПЗДП имени Г.Е. Сухаревой ДЗМ»), г. Москва, Российская Федерация, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7903-7580>, e-mail: SedrinskayaOM@suhareva-center.mos.ru

Бебчук Марина Александровна, кандидат медицинских наук, доцент, директор, ГБУЗ «Научно-практический центр психического здоровья детей и подростков имени Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения г. Москвы» (ГБУЗ «НПЦ ПЗДП имени Г.Е. Сухаревой ДЗМ»), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7976-0800>, e-mail: Bebchukma@suhareva-center.mos.ru

Information about the authors

Olga M. Shchedrinskaya, Junior Researcher, Sukhareva Scientific-practical Children's Mental Health Centre, Moscow, Russia, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7903-7580>, e-mail: SedrinskayaOM@suhareva-center.mos.ru

Marina A. Bebchuk, PhD in Medicine, Associate Professor, Director, Sukhareva Scientific-practical Children's Mental Health Centre, Moscow, Russia, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7976-0800>, e-mail: Bebchukma@suhareva-center.mos.ru

Получена 25.06.2020

Received 25.06.2020

Принята в печать 30.07.2020

Accepted 30.07.2020