

А.С. Гильяно, Е.М. Баранова

Этические принципы в интернет-консультировании: постановка проблемы



В статье ставится проблема спецификации этических принципов консультирования в интернете, анализируются статьи, посвященные этой проблеме, формулируются уточнения, касающиеся содержания принципов Этического кодекса педагога-психолога Службы практической психологии образования (2003 г.) для интернет-консультирования.

Ключевые слова: дистанционное психологическое консультирование, интернет-консультирование, онлайн-консультирование, Этический кодекс педагога-психолога, этические принципы консультирования в интернете.

Вступительное слово И.Б. Умняшовой, ведущей рубрики:

Психологическое консультирование в сети Интернет — тема, требующая особого внимания профессионального сообщества. Стремительное развитие данного вида психологической помощи показывает его востребованность и актуальность для участников образовательного процесса. Но при этом в ситуации анонимности не только клиентов, но и порою самих консультантов существует риск оказания непрофессиональной психологической помощи, за последствия которой придется отвечать профессиональному сообществу.

С нашей точки зрения, в настоящее время созрела необходимость в создании профессионального сообщества психологов образования, предоставляющих услуги психологического консультирования в сети Интернет. Данное профессиональное сообщество может контролировать профессиональную деятельность специалистов: регистрировать членов сообщества, убеждаясь в наличии у специалистов необходимых документов, позволяющих им оказывать психологические услуги; разрабатывать и проводить процедуру аттестации или сертификации специалистов; проводить супервизию и научно-методическую поддержку специалистов и т. д. Деятельность данного профессионального сообщества должна быть направлена на выработку этических принципов психологического консультирования в сети Интернет, что будет способствовать созданию безопасной для клиентов ситуации психологического консультирования.

Профессиональное сообщество психологов образования, консультирующих в сети Интернет, должно оказывать информационную поддержку участникам образовательного процесса по вопросам профессиональной этики онлайн-консультирования, возможности получения альтернативных вариантов психологической помощи, а также реагировать на факты нарушения этических принципов онлайн-консультирования специалистами, осу-

Гильяно Альбина Сергеевна — кандидат психологических наук, доцент. Член Московского отделения общероссийской общественной организации «Федерация психологов образования России».

Закончила Пензенский государственный педагогический институт им. В.Г. Белинского, защитила кандидатскую диссертацию по специальности 19.00.05 — социальная психология. В настоящее время доцент кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева.

Круг научных интересов: психология развития, специальная, педагогическая и социальная психология.

Баранова Екатерина Михайловна — кандидат педагогических наук. Член Московского отделения общероссийской общественной организации «Федерация психологов образования России».

Закончила Пензенский государственный педагогический институт им. В.Г. Белинского, защитила кандидатскую диссертацию по специальности 13.00.08 — теория и методика профессионального образования. В настоящее время доцент кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева.

Круг научных интересов: общая и профессиональная педагогика, методика обучения профессиональным дисциплинам, активные и интерактивные методы обучения.



ществляющими данную деятельность. В статье, представленной в данной рубрике, авторы предлагают варианты уточнения содержания этических принципов педагогов-психологов Службы практической психологии образования, что может стать началом диалога профессионального сообщества на данную тему.

Наступил XXI век, век высоких технологий. Мир меняется на наших глазах, в этом мире появилась новая реальность — виртуальная. Интернет прочно входит в нашу жизнь и начинает заменять нам не только реальное общение, но и предлагает интернет-услуги, которые заменяют привычные нам способы их получения. Среди прочих в Интернете активно предлагаются услуги психологического консультирования.

Современные реалии психологического консультирования таковы, что наряду с классической формой помощи психолога-консультанта активно развивается новая сфера консультативной и психотерапевтической практики — дистанционная психологическая помощь, а именно: многообразие видов психологической помощи в сети Интернет — «онлайн-консультирование» (е-терапия, telehealth или кибертерапия, телефония через интернет, видеоконференции, чат, Skype, вебинарные комнаты); телефонное консультирование (мобильные приложения Viber, WhatsApp и пр.), консультирование по электронной почте; психологическое СМИ-консультирование.

Дети, подростки, их родители, нуждающиеся в психологической поддержке, все чаще обращаются к услугам консультантов в сети Интернет. При этом большинство детей и подростков, обращающихся с проблемами к «виртуальным» специалистам, имеют трудности в непосредственном общении или зависимость от Интернета поведение, а значит, наиболее уязвимы [9]. К сожалению, реальная ситуация такова, что в сети активизировались псевдоспециалисты, которые готовы оказывать психологические услуги, не имея достаточной квалификации в данной области. Профессиональное сообщество психологов образования может начать процесс противостояния сложившейся ситуации, разъясняя обучающимся и их родителям этические принципы психологического консультирования (в том числе, в сети Интернет), информируя об альтернативных способах получения качественной психологической помощи, а также с помощью создания профессионального сообщества психологов образования, предоставляющих услуги онлайн-консультирования.

Находясь в сети, пользователи активно обращаются к возможностям, которые предоставляет виртуальная реальность в области познания себя. Условно их можно разделить на две части: «я анализирую себя сам» и «я обращаюсь к психологу-консультанту». Грамотность потенциального клиента значительно выросла, как и скорость его доступа к информации. Человек посещает Интернет, чтобы понять: «Что со мной происходит? Что с этим делать? Как другие люди справляются с подобными жизненными ситуациями». После общения с психологом: «А что мне сказал консультант? Что это означает? А может, не надо? Может,

что попроще?». Для того чтобы не допустить самолечения психического здоровья, необходимо грамотно организовать услуги психологического консультирования в сети Интернет.

Современное консультирование и психотерапия онлайн, безусловно, являются одним из ответов на вызовы эпохи. К дистанционным видам психологического консультирования и психотерапии обращаются разные категории людей, которым недоступна помощь «лицом к лицу»:

- имеющие психологические или физические ограничения — неспособность самостоятельно передвигаться (инвалиды);
- живущие в сельских районах;
- привязанные к дому из-за болезни или старости;
- люди, находящиеся в заключении, местах лишения свободы;
- застенчивые и сосредоточенные на себе, люди, страдающие социальной фобией.

И, конечно, обычные люди, не обремененные описанными особенностями.

Если для перечисленных пяти категорий дистанционное психологическое консультирование становится основным и даже единственным типом услуг, к которым они могут обратиться, то последняя категория людей может использовать указанный вид консультирования как дополнение к психологической помощи в режиме «лицом к лицу» время от времени.

По временным основаниям дистанционное консультирование можно разделить на 3 вида:

- до визита к психологу-консультанту;
- после визита к психологу-консультанту;
- вместо визита к психологу-консультанту.

Возможные причины обращения *до визита*:

- поиск информации о психологическом здоровье;
- первичные «ориентирующие» консультации;
- поиск, выбор и запись к консультанту;
- подготовка к визиту.

После визита:

- поиск информации о диагнозах и рекомендациях;
- получение персонализированной информации о здоровье;
- персональные рекомендации и электронные напоминания о событиях, связанных с психологическим здоровьем;
- дистанционные консультации со своим консультантом;
- дистанционный мониторинг клиента и контроль проводимых психокоррекционных мероприятий;
- дистанционное получение «второго экспертного мнения».

Вместо визита — это:

- «виртуальный» дистанционный визит к психологу-консультанту.

В связи с высокой востребованностью консультирования в сети Интернет нам необходимо выявить особенности такого рода услуг. Обратимся к исследованиям в данной области.

Особое внимание в статьях, анализирующих процесс интернет-консультирования (Баулина М.Е., Донцов Д.А., Донцова М.А., Меновщиков В.Ю.), уделяется преимуществам (достоинствам), среди которых доступность, анонимность, срочность (оперативность). Отличительные достоинства представлены следующим образом:

1) возможность супервизии; возможность использования при переписке цитирования как терапевтического инструмента; возможность взаимозаменяемой коллективной работы психотерапевтов-операторов, экспертов различных направлений; интеграция индивидуальной и групповой психотерапии, связь только обратившихся пациентов с уже прошедшими курс психотерапии [5];

2) легкость доступа и отсутствие временных и географических границ; асинхронность, дающая время на обдумывание и, как следствие, большую когнитивную проработку и «подстройку»; возможность автоматически получать запись коммуникаций, чтобы при необходимости обратиться к ним позже; эластичность коммуникации; возможность использования при различных типах кризиса и проблем; использование дополнительных технических возможностей; развитие науки и практики консультирования и психотерапии [6];

3) отсутствие границ; экономия времени; экономия денег; возможность выбора; «клиент находится в зоне комфорта» [3];

4) возможность постоянного психологического сопровождения; возможность осуществлять не только психологическое, но и коррекционно-педагогическое сопровождение развития школьников [1].

В то же время, анализ научной литературы [2, 4, 5, 10] позволил нам выявить и основные проблемы, которые могут возникнуть (либо возникают чаще относительно других видов консультирования) при дистанционном взаимодействии клиента и психолога-консультанта:

1) нарушение анонимности;

2) отсутствие возможности получать информацию невербальным путем;

3) искажение идентичности как клиента, так и консультанта;

4) возможность подмены личности профессионала неквалифицированными, «подставным» консультантом;

5) возможность участникам интернет-консультирования (на форуме, в чате) «вмешиваться» в процесс консультирования психологом конкретного клиента, давая свои «произвольные» или «непроизвольные» комментарии происходящему;

6) отсутствие механизмов оптимизации регуляторной среды (оценка эффективности процедур регистрации, прав собственности, подключения к электросетям, выдачи разрешений и лицензий), в том числе путём повышения эффективности контрольно-оценочной деятельности;

7) безграмотность использования современных методов и средств интернет-консультирования как

среди психологов-консультантов, так и среди потенциальных клиентов.

Консультируя в сети Интернет, специалист должен иметь профессиональное образование и обладать соответствующими компетенциями, а именно: хорошо владеть письменной речью; уметь быстро реагировать на запрос клиента и оказывать терапевтическую помощь только с использованием текста; уметь получать необходимую информацию о том, как клиент воспринимает его как консультанта; владеть необходимыми программами электронной связи, знать и уметь использовать веб-возможности, касающиеся накопления, хранения и защиты информации, усиления экспрессивности речи и т. д. Кроме того, консультант в сети Интернет должен иметь возможность осуществить переход от онлайн-консультирования в режим «лицом к лицу», то есть иметь статус консультирующего специалиста, проводящего очные психологические консультации.

В зарубежной научной литературе [7, 10] современный терапевт-онлайн описывается как профессионал, имеющий следующие практические навыки: комфортные отношения с интернет-методами и программами (например, IM, чатом, электронной почтой), быстрая машинопись и т. п.

Дж. Сулер выделяет пять измерений (особенностей) коммуникации между терапевтом и клиентом, которые позволяют классифицировать любую модальность коммуникации: чат, электронную почту, доски для сообщений, видеоконференции, веблоги, вики (вебсайт, структуру и содержимое которого пользователи могут сообщать изменять с помощью инструментов, предоставляемых самим сайтом), короткие сообщения, и т. д. Сюда же входит и личная встреча, которая является только одним из типов коммуникационного взаимодействия. К этим особенностям автор относит: синхронность / асинхронность, текст / сенсорный канал, реальный / воображаемый, автоматизированный / межличностный и невидимый / существующий [7].

В нашей статье мы хотим сделать акцент на этических вопросах интернет-консультирования. Этика отношений в киберпространстве стала новой областью исследований в психологии. Вопрос оказания высококвалифицированной помощи, основанной на этических нормах, становится тем актуальнее, чем больше проявляются новые феномены виртуальной реальности: «виртуальный нарциссизм», «виртуальный эксгибиционизм», ощущение «обратимости жизни», явление буллинга в Интернете.

В.Г. Иванов дает свою классификацию проблем (ограничений) психологического консультирования: этические, юридические, социальные [3]. В рамках исследуемого нами вопроса наибольший интерес представляют этические ограничения, к которым автор относит отсутствие четко прописанных, единых принципов, которые бы регулировали процесс оказания психологической помощи, делая его не просто более эффективным и осмысленным занятием, но также и социально приемлемым.



Конечно, этические вопросы консультирования в сети Интернет возникли практически сразу с начала его использования. К традиционным этическим вопросам прибавились специфические, связанные с особенностями дистанционного взаимодействия.

М.Ю. Меновщиков в статье «Этические вопросы консультирования он-лайн» выделяет 3 группы этических проблем, возникающих при осуществлении дистанционного консультирования [7]:

1) этические проблемы, связанные с консультантом, — обучение, лицензирование, сертификация, идентичность консультанта;

2) этические проблемы, связанные с клиентом, — идентификация клиента, проблема сохранения тайны и секретности (конфиденциальность), оценка эмоционального и психического статуса клиента, суицидальные клиенты или клиенты, представляющие угрозу для других, проблема интернет-пользователя, остающегося без непосредственной поддержки;

3) этические проблемы, связанные с обществом в целом, — возможное негативное эмоциональное и социальное воздействие на семьи и отдельных людей, интенсивное использование Интернета позволяет снабжать пользователей «отрицательными материалами», легко находимыми в сети, может вызвать зависимость.

Профессиональная этика психолога-консультанта в сфере образования имеет свою специфику. Психологическое консультирование основывается на работе с внутренним миром человека, его эмоциями, чувствами, переживаниями. Сама специфика такой работы подразумевает опору на высокие моральные ценности и определенные этические принципы. Такие принципы описаны разными профессиональными сообществами психологов: Профессиональной психотерапевтической лигой, Европейской ассоциацией психотерапии, Международной ассоциацией профессионалов развития личности, Ассоциацией практических психологов и консультантов, Российским психологическим обществом. Этический кодекс педагога-психолога службы практической психологии образования, который был принят в РФ в 2003 г., соответствует профессиональным стандартам, принятым в международном сообществе и формулирует следующие основные принципы:

- 1) принцип конфиденциальности,
- 2) принцип компетентности,
- 3) принцип ответственности,
- 4) принцип этической и юридической правомочности,
- 5) принцип квалифицированной пропаганды психологии,
- 6) принцип благополучия клиента,
- 7) принцип профессиональной кооперации,
- 8) принцип информирования клиента о целях и результатах обследования [11].

Профессиональное сообщество психологов образования по инициативе Московского отделения Федерации психологов образования России в рамках

XI Всероссийской конференции ФПОР (20 мая 2015 года) и IX Всероссийского психологического форума «Обучение. Воспитание. Развитие — 2015» (1 октября 2015 года) приняло коллегиальное решение о необходимости дополнения/обновления содержания документа «Этический кодекс педагога-психолога Службы практической психологии образования России» [8]. Авторы статьи предлагают для обсуждения в профессиональном сообществе варианты уточнения содержания этических принципов педагога-психолога (психолога в сфере образования), чья профессиональная деятельность осуществляется, в том числе, в сети Интернет.

1. Принцип конфиденциальности. Уточнения этого принципа должны касаться проработки дополнительных механизмов реагирования в следующих ситуациях:

1.1. когда клиенту может понадобиться срочная непосредственная помощь;

1.2. когда клиент в силу различных причин не может самостоятельно принять решение о необходимости получения психологической помощи, требуется согласие родителя, опекуна или другой заинтересованной стороны, с условием документальной проверки правомочности другой стороны;

1.3. если данные или отчеты включают копии регистрации коммуникаций с клиентом, то клиенту необходимо об этом сообщить; необходимо ограничить использование любых копий или записей клиента, сделанных во время коммуникации.

2. Принцип компетентности. Этот принцип нуждается в следующих уточнениях:

2.1. клиент должен быть проинформирован об имени консультанта, его квалификации (ученая степень, лицензии, сертификаты, личный профессиональный и тренинговый опыт), номерах телефонов, юридическом адресе, URL веб-страницы соответствующих учреждений, где можно получить информацию о квалификации консультанта;

2.2. консультант должен оставаться в пределах границ компетентности и не пытаться решить проблему онлайн, если не имеет соответствующей специализации;

2.3. неукоснительное соблюдение четко заданных правил для всех участников процесса консультирования, а именно: в синхронной и асинхронной коммуникации необходимо четко определять профессиональные границы взаимодействия и обязательства психолога-консультанта и клиента (промежутки времени для ожидания ответа, количество электронных писем и сообщений, частота и длина ответов, временные границы рефлексии, паузы в сессии, гарантия получения обратной связи);

2.4. корректное использование смайлов, интервалов, пунктуации, ASCII-графики, специальных знаков клавиатуры, а также размера шрифта, цвета и стиля с целью оптимизации самовыражения и передачи эмоций, а не манипуляции клиентом.

3. Принцип ответственности. В уточнении нуждаются критические ситуации, когда у консультанта нет

возможности срочно связаться с клиентом. В этом случае возможно подключение местных служб психологической помощи. Для этого консультант должен знать местонахождение клиента, а также заранее получить имя и номер телефона компетентного местного представителя психологической службы.

4. *Принцип этической и юридической правомочности* так же, как и (5) *принцип квалифицированной пропаганды психологии*, на наш взгляд, являются неспецифическими и не требуют уточнения для интернет-консультирования. Эти принципы касаются вопросов соблюдения законодательства, профессиональных требований и достоверности предоставляемой информации, повышающей психологическую грамотность и психологическую культуру клиента. Этическая сторона отражается в политике не навязывания концептуальных идей в виде жёстких установок и специально сформулированных психологических знаний для клиента.

6. *Принцип благополучия клиента*. Уточняя данный принцип, мы видим необходимость:

6.1. понимать, оценивать и раскрывать клиентам потенциальные риски и выгоды, связанные с терапевтическими вмешательствами, включая те риски и выгоды, которые связаны со средой коммуникации: отчужденность от мира других людей, уход в виртуальность — отрыв от реального материального мира, конформизм и зависимость от виртуальной реальности;

6.2. проинформировать клиента об альтернативных видах получения помощи: личная консультация; разговор с другом или членом семьи; необходимые упражнения или медитации;

6.3. корректного использования метафор и других образных выражений, не допускающих дискриминацию и унижение клиента (и всех персонажей рассказов клиента), независимо от его социального статуса, возраста, национальности, вероисповедания, интеллекта;

6.4. понимания, что сотрудничество и общение в рамках той или иной психотерапии должно быть основано на свободном выборе, свободе выражения различных психических характеристик и самодетерминации клиента.

7. *Принцип профессиональной кооперации*. В контексте виртуальной реальности данный принцип может быть реализован через создание профессионального сообщества психологов образования, консультирующих в Интернете. Это позволит создать безопасную среду для клиента, оказать поддержку практикующим специалистам и упорядочить сам процесс оказания такой помощи.

8. *Принцип информирования клиента о целях и результатах обследования*. Данный принцип может быть уточнен в связи со спецификой методов, применяемых в интернет-консультировании, и способов представления результатов клиенту. Этот принцип имеет тесную связь с принципами конфиденциальности, ответственности и профессиональной компетентностью консультанта.

Проблема соблюдения этических принципов психологами-консультантами остается острой еще и потому, что проверить их реализацию специалистами в сети Интернет не всегда представляется возможным. Разработка механизмов, способствующих реализации этических принципов в процессе онлайн-консультирования психологами образования, может стать одним из направлений работы Этического комитета Федерации психологов образования России.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Баулина М.Е. Сравнительный анализ очного и заочного интернет-консультирования родителей детей с ограниченными возможностями здоровья // Консультативная психология и психотерапия. — 2015. — №3. — С. 67–78.
2. Донцов Д.А., Донцова М.А. Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования // Мир психологии. — 2008. — №1. — С. 150–162.
3. Иванов В.Г. Возможности психологического интернет-консультирования лиц в состоянии психологической дезадаптации // Коммуникации в информационном обществе: проблемы и возможности: Сборник научных статей. — Чебоксары, 2017. — С. 100–103.
4. Ильин В. Узкие места интернет-консультирования и терапии, как в них «пролезть» и «чем»? // Психологическое консультирование Онлайн. — 2010. — №2. — С. 63–68.
5. Меновщиков В.Ю. Консультирование и психотерапия в интернете: «за» и «против» // Психологический журнал. — 2010. — Т. 31. — №3. — С. 102–108.
6. Меновщиков В.Ю. Этические вопросы консультирования онлайн // Культурно-историческая психология. — 2010. — №1. — С. 89–95.
7. Сулер Дж. Психотерапия в киберпространстве: пятимерная модель онлайн- и компьютерно опосредованной психотерапии // Психологическое консультирование Онлайн. — 2010. — №2. — С. 16–24.
8. Умняшова И.Б., Гильяно А.С., Кузнецова А.А., Новикова Г.В., Мурафа С.В. Анализ соблюдения принципов профессиональной этики специалистами Службы практической психологии образования РФ // Вестник практической психологии образования. — 2016. — №2. — С. 19–26.
9. Умняшова И.Б., Запорожская Д.Е. Психологическое консультирование подростков в образовательной организации // Вестник практической психологии образования. — 2016. — №3. — С. 3–10.
10. Чайлдресс К. Потенциальные риски и выгоды психотерапевтических вмешательств онлайн // Психологическое консультирование. — 2010. — №2. — С. 56–62.
11. Этический кодекс педагога-психолога Службы практической психологии образования (принят на Всероссийском съезде практических психологов образования 26–28 мая 2003 г.). — [Электронный ресурс] URL: <http://practic.childpsy.ru/document/detail.php?%20ID=22885> (дата обращения 29.04.2017).