

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ПРИ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ В ОНЛАЙН-ПРОЕКТАХ

Алексеева Вероника Алексеевна

бакалавр, Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова», РФ, г. Архангельск

Цихончик Надежда Васильевна

научный руководитель, старший преподаватель, Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова, РФ, г. Архангельск

На современном этапе цифровизация проникает во все ключевые сферы. Исключением не является и психологическое консультирование: появляются многочисленные возможности получать помощь онлайн при помощи социальных сетей, специальных мессенджеры; растет количество специальных онлайн-проектов [3, с. 5]. Так, онлайн-проекты могут быть посвящены различным тематикам, задачам, например: коучинг; бизнес-консультирование; экстренная психологическая помощь и пр.

При этом цифровизация в области психологического консультирования формирует совершенно новые вызовы. В частности, речь идет об этическом регулировании консультирования в онлайн-проектах. Во-первых, консультирование в онлайн-проектах обладает собственной спецификой, которая обусловлена активным использованием цифровых технологий; во-вторых, сами по себе онлайн-проекты имеют определенные задачи, которые формируют совершенно иное содержание консультирования.

Проблема этического регулирования при консультировании в онлайн-проектах, таким образом, очевидна и кроется в следующих основных моментах:

-отсутствие конкретного перечня этических принципов, которые применимы при консультировании в онлайн-проектах;

-отсутствие специфических черт и критериев, которые характеризуют онлайн-консультирование и, соответственно, позволяют учитывать все особенности такого консультирования;

-многообразие как самих онлайн-проектов, так и онлайн-консультирования в целом (инструментов, форм, способов);

-отсутствие точных инструкций, правила проведения консультирования в онлайн-проектах.

Между тем, на практике может возникать множество этических проблем и дилемм. Основные из них можно объединить в следующие группы:

-возможность размещения личной информации о специалисте, психологе или консультанте и, следовательно, возможность поиска такой информации клиентами;

-неформальные коммуникации консультанта с клиентами в виртуальном пространстве (например, добавление в друзья в социальных сетях, ответы на посты и пр.);

-специфика взаимодействия с клиентами в пространстве онлайн-проектов;

-наличие риска трансляции ложной, непроверенной информации или неподтвержденной информации, причем как со стороны клиента, так и со стороны консультанта/психолога [6, с. 129].

-возможность несанкционированной записи и обнародования информации, материалов;

-нарушение принципа конфиденциальности.

Этические принципы, которые существуют сегодня и которые закреплены в Этическом кодексе психолога, с одной стороны, безусловно, обладают базовым характером. Но, с другой стороны, они изначально ориентированы на традиционное взаимодействие, которое, как правило, осуществляется не в онлайн-проектах, а в процессе личных сессий. Так, условно можно назвать следующие основные группы таких этических принципов, которые закреплены в Этическом кодексе:

-принципы, которые регулируют личностную позицию психолога/ консультанта по отношению к клиенту. Здесь речь идет об уважении, честности и ответственности [2, с. 7]. Так, психолог должен уважать права человека, относиться к каждому клиенту беспристрастно, не причинять какого-либо вреда клиенту, действовать прозрачно, без обмана и, в то же время заботиться о соблюдении личностных, профессиональных границ;

-принципы, которые регламентируют профессиональную позицию психолога. Сюда можно отнести: компетентность, конфиденциальность, благополучие клиента, принципы процесса консультирования. Так, компетентность предполагает, что психолог не только обладает нужным уровнем опыта, знаний, но и постоянно повышает свою профессиональную компетентность, использует только те подходы, которые проверены. Соблюдая конфиденциальность, психолог не выдает какой-либо информации о клиенте, которая получена в процессе консультирования, взаимодействия [9]. В целом, психолог осознает, что вся его работа направлена, в конечном итоге на то, чтобы обеспечить благополучие клиента;

-принципы, которые регламентируют специфику отношений психолога с коллегами и профессиональным сообществом [7, с. 122]. Так, психолог должен уважительно относиться к своим коллегам, не распространять какие-либо порочащие сведения или не давать каких-то оценок коллег, вести себя таким образом, чтобы не дискредитировать свою репутацию как специалиста и как представителя профессионального сообщества, не использовать недобросовестную конкуренцию и прочее;

-иные принципы. Например, психолог должен избегать конфликта интересов и не вступать в какие-либо личностные отношения с клиентом, причем даже после формального прекращения взаимодействия; психолог обязан соблюдать действующее законодательство и другие.

При этом, как уже было отмечено, отсутствуют какие-либо конкретные принципы, правила, рекомендации, обеспечивающие этическое регулирование в процессе консультирования в онлайн-проектах. Так, некоторые авторы [1, с. 445] приводят следующие рекомендации:

-конфиденциальность в онлайн-пространстве. Например, психолог должен использовать закрытые профили в социальных сетях либо вообще не размещать личную информацию. Также желательно наличие двух профилей: рабочего и личного, соответственно, четкое их разграничение;

-специальная форма, в которой психолог может ознакомить клиента со всеми тонкостями, правилами взаимодействия в онлайн-проектах;

-постоянное взаимодействие с профессиональным сообществом относительно реализации этических принципов, в том числе в онлайн-пространстве;

-самостоятельное формирование этической политики онлайн-консультирования и ее позиционирование в работе с клиентом.

При всем этом психолог/консультант должен позаботиться о том, чтобы в его онлайн-профиле присутствовала необходимая и только достоверная информация об образовании, опыте, специализации, об используемых подходах, темах консультаций, о целевой аудитории, о том, как именно проводятся консультации (в каком формате, в какое время и т.п.) [5, с. 354]. При этом не нужно размещать не относящуюся к профессиональной деятельности информацию, например, о семье и личной жизни, о собственных проблемах, а также информацию о клиентах, которая является конфиденциальной и т.д.

Клюева Н.В. сформулировала следующие рекомендации относительно поведения психолога при консультировании в онлайн-проектах [4, с. 40]:

- отграничение личных аккаунтов от профессиональных;
- соблюдение всех необходимых настроек конфиденциальности;
- нельзя пытаться ставить диагнозы в оценочных комментариях или постах;
- тщательный подбор высказываний, выражений; поведение в онлайн-пространстве должно соотноситься с реальным поведением и профессионализмом;
- размещение только проверенной, достоверной информации;
- соблюдение этики в отношении клиентов и их профилей, психолог не должен вступать в какие-либо личные виртуальные отношения с клиентами.

Таким образом, анализ исследований данного вопроса в современной научной литературе позволяет сформулировать следующие этические принципы, которые должны быть учтены в ходе консультирования в онлайн-проектах:

- безопасность и конфиденциальность в онлайн-пространстве – специалист должен позаботиться об использовании настроек приватности, следить за своими действиями и высказываниями, не создавать угрозы, связанные с утечкой личной информации (как своей, так и клиента);
- информационная прозрачность в онлайн-пространстве – вся информация, которую размещает специалист, должна быть проверенной, достоверной. Недопустимо использовать ложную или неполную (вырванную из контекста информацию). Образование и профессиональный опыт должны строго подтверждаться. Также нельзя оперировать компрометирующей информацией;
- строгое отграничение личностных отношений от профессиональных в онлайн-пространстве. Так, например, стоит воздерживаться даже от виртуальных личностных взаимоотношений специалиста со своими клиентами;
- выработка этической политики в онлайн-пространстве и четкое следование ей, а также обязательное информирование клиентов о соответствующих правилах;
- контроль – избегание оценочных высказываний в онлайн-пространстве, тщательный контроль своего виртуального поведения.

Использование на практике указанных принципов позволит сделать работу психолога в сети более продуктивной и безопасной.

Актуальность данной проблематики для онлайн-специалистов в ближайшем будущем будет способствовать включению принципов онлайн-консультирования в этический кодекс психологов.

Список литературы:

1. Воробьева А. Е., Скипор С. И. Психолог в социальных сетях: этика, безопасность и приемлемость // Экопсихологические исследования – 6: экология детства и психология устойчивого развития. – 2020. – № 1. – С.443-447.
2. Ганпанцурова О.Б., Моторина С.С., Тихонова Е.А., Петров Р.П., Ревякина В.И. Этические принципы и регуляторы профессиональной деятельности психолога-консультанта // СМАЛЬТА. – 2022. – № 2. – С. 5-27.
3. Зураева А.М., Джелиева З.Т. Психологическая помощь в онлайн-консультировании // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – № 1. – С.1-7.
4. Ключева Н.В., Павлова А.И. Сравнительный анализ этических положений отечественных и зарубежных кодексов, регламентирующих деятельность психолога-консультанта в социальных сетях // Вестник Омского университета. Серия «Психология». – 2023. – № 1. – С.35-44.
5. Ключева Н.В., Павлова А.И. Психологические аспекты позиционирования себя как психолога-консультанта в социальных сетях // Перспективы науки и образования. – 2020. – № 4 (46). – С. 350-359.
6. Ключева Н.В., Армашова А.Б., Руновская Е.Г. Этические принципы в психологическом консультировании // II Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Федора Ефимовича Василюка: сборник материалов. – 2020. – № 1. – С.128-130.
7. Родермель Т.А., Царева А.Е. Этические принципы в работе психолога-консультанта // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2022. – № 2А. – С. 121-127.
8. Цихончик Н.В. Психология онлайн: индустрия психологической помощи и псевдомощи? // REALЬНЫЙ человек в VIRTUALЬном мире: материалы Всероссийского научного футурологического конгресса. – М.: Издательство «Перо», 2019. – С. 115-116.
9. Этический кодекс психолога // Электронный ресурс. – Режим доступа: <http://рпо.рф/рпо/documentation/ethics.php>. – Дата обращения: 28.07.2023.