

ZAGOTAVLJANJE PSIHOLOŠKIH STORITEV NA DALJAVO S POMOČJO SPLETA IN DRUGIH KOMUNIKACIJSKIH SREDSTEV

UVOD

Izvajanje psiholoških storitev in nudenje psihološke pomoči na daljavo je v porastu. Zaradi hitrega razvoja spleta je v zadnjem času v ospredje stopila potreba po pregledu strokovne prakse na tem področju, predvsem v luči obstoječih etičnih načel psihološke prakse. Razvoj psihološke dejavnosti na spletu nas namreč postavlja pred vprašanje, ali izvajanja psihološke dejavnosti na daljavo prinaša nova etična vprašanja in ali so obstoječa etična načela in merila, vsebovana v nacionalnih etičnih kodeksih psiholoških društev, zadosti dobro vodilo za naslavljanje izzivov sodobne psihološke prakse.

Kljub temu, da je razvoj etičnih smernic na tem področju spodbudil predvsem razvoj svetovnega spleta, velja izpostaviti tudi druge oblike komunikacijskih sredstev, ki so v uporabi za zagotavljanja psiholoških storitev na daljavo. Mednje sodijo telefoni, telefaks, televizija, radio in različne oblike dopisovanja. Omenjeni načini komunikacije omogočajo raznolike psihološke storitve na daljavo, vključno s psihološkim ocenjevanjem, svetovanjem in psihoterapijo ter nudijo možnost izvajanja vedenjskih intervencij.

Obstajata vsaj dva pomembna vidika izvajanja psihološke dejavnosti na daljavo. Prvi se pretežno nanaša na poslovne vidike, ne pa na izvajanje psihološke dejavnosti oz. psihološko prakso kot tako (npr. e--poslovanje). Drug vidik se nanaša na relevantne psihološke procese. Medtem ko prvega izraz e-poslovanje dovolj dobro opiše, drugega težko zaobjamemo z zgolj z izrazom kot je e-zdravje. Izraz e-zdravje namreč zajema psihološko dejavnost na zdravstvenem področju oz. področju duševnega zdravja, zanemari pa druge oblike psihološke dejavnosti kot je npr. psihološko ocenjevanje v delovnih organizacijah ali na področju izobraževanja. Zaradi tega smo pričujoči dokument naslovili nekoliko širše, in sicer 'Zagotavljanje psihološki storitev na daljavo s pomočjo spleta ter drugih komunikacijskih sredstev'.

PRIPOROČILA

1. Društva oz. združenja, ki so del EFPA-e, naj pripravijo strokovno izjavo, ki naslovi etična vprašanja povezana z zagotavljanjem psiholoških storitev na daljavo preko spleta ter drugih komunikacijskih sredstev.
2. Strokovna izjava naj se vsebinsko navezuje na nacionalni etični kodeks.
3. Strokovna izjava naj vključuje splošna načela in podrobne smernice. Društva oz. združenja lahko prispevajo tudi lastne vsebine, vendar naj te ne bodo v nasprotju z načeli in smernicami opredeljenimi v tem dokumentu.
4. Vsako društvo oz. združenje naj načela in smernice javno objavi in naj njihovo udejanjanje redno preverja ter s tem seznanja na rednih srečanjih in razgovorih.

SPLOŠNA NAČELA

1. Psiholog je zavezan kodeksu poklicne etike, ne glede na to, ali psihološko dejavnost izvaja osebno v neposrednem stiku ali na daljavo, bodisi preko svetovnega spleta ali drugih komunikacijskih sredstev.
2. Osnovna etična načela, kot so navedena v etičnem meta-kodeksu EFPA-e, veljajo tudi v primeru psihološke dejavnosti na daljavo:
 - spoštovanje človekovih pravic in dostojanstva;
 - kompetentnost;
 - odgovornost;
 - integriteta.
3. Udejanjanje teh načel in standardov meta--kodeksa EFPA-e zahteva od psihologa kritičen premislek o vseh možnih oblikah izvajanja psihološke dejavnosti in zagotavljanja psihološke pomoči.
4. Izjemno pomembno je, da psihologinja oz. psiholog ob zagotavljanju psiholoških storitev z novimi sredstvi (npr. na daljavo preko spleta) premisli o upoštevanju in udejanjanju etičnih načel. To je še posebej pomembno, kadar nima izkušenj s specifičnimi etičnimi izzivi in dilemami povezanimi z izvajanjem take oblike psihološke dejavnosti.
5. Vsako komunikacijsko sredstvo ima lastnosti, ki prinašajo specifične etične izzive, vključno z vprašanjem primernosti posameznega komunikacijskega sredstva za določeno obliko psihološke dejavnosti.

SPECIFIČNE SMERNICE

Vsako društvo oz. združenje EFPA-e naj pripravi specifične smernice, in sicer za:

1. VARNOST

1.1. IDENTITETA PSIHOLOGA

1.1.1. Identiteta psihologa mora biti preverljiva, vključno z njegovo fizično lokacijo.

1.1.2. Društva oz. združenja naj zagotovijo spletne strani in programska orodja, s pomočjo katerih bodo uporabnicam oz. uporabnikom* olajšale prepoznavanje spletnih strani tistih psihologinj oz. psihologov, ki so člani društva ali katere druge ustrezne strokovne organizacije.

1.1.3. Pomembno je, da psihologinje oz. psihologi pri izvajanju psihološke dejavnosti na daljavo navedejo svoje članstvo v ustreznem društvu, drugih relevantnih združenjih ter uradnih registrih strokovnih kompetenc.

1.1.4. Kadar psihološko dejavnost na daljavo zagotavlja več oseb, je potrebno natančno opredeliti, kdo so te osebe in kakšne so njihove strokovne kompetence.

1.2. IDENTITETA UPORABNIKOV

1.2.1. Uporabnica oz. uporabnik mora svoje identiteto jasno izkazati, razen v izjemnih primerih.

1.2.2. V nekaterih okoliščinah je ustrezno, da ostane uporabnica oz. uporabnik anonimen, vendar pa mora biti psihologinja oz. psiholog v takih okoliščinah še posebej pozoren pri oceni stopnje ranljivosti osebe ter ugotavljanju njenega pravnega statusa (npr. mladoletnosti). Pomembno je, da se psihologinje in psihologi zavedajo omejitev, ki jih prinaša obravnava anonimnih klientov.

1.2.3. Psihologinje oz. psihologi naj bodo pri izvajanju psihološke dejavnosti na daljavo še posebej pozorni pri pridobivanju obveščene soglasja.

1.2.4. Pri delu z otroki in drugimi ranljivimi skupinami morajo biti psihologi še posebej pozorni, da sledijo vsem pravnim in etičnim načelom ter zagotovijo varnost svojih klientov, kot se to tudi sicer pričakuje pri delu "v živo" (npr. potrebno je zagotoviti, da je privoljenje staršev jasno podano in preverljivo).

1.3. ZAŠČITA PODATKOV IN DIGITALNIH TRANSAKCIJ

1.3.1. Bistveno je, da so psihologinje in psihologi dobro seznanjeni in obveščeni o načinih zagotavljanja varnosti transakcij in prenosa podatkov, vključno s finančnimi transakcijami ter prenosom in varovanjem osebnih podatkov.

1.3.2. Zagotovljena mora biti kar največja stopnja varnosti na katerikoli spletni strani, telefonski liniji ali drugemu mediju komunikacije, ki je v uporabi za namen izvajanja psihološke dejavnosti. Varnostni ukrepi naj vključujejo uporabo orodij, ki omogočajo kriptirano komunikacijo.

1.3.3. Zagotovljeni morajo biti redni pregledi varovalnih ukrepov in njihovo stalno posodabljanje.

2. ZAUPNOST

2.1. PREPOZNAVANJE MEJA IN OMEJITEV

2.1.1. Psihologinja oz. psiholog mora uporabnice oz. uporabnike obvestiti o vseh relevantnih zakonih in pravnih standardih, ki se nanašajo na shranjevanje dokumentacije, varovanje podatkov in zaupnost podatkov ter s tem povezanih omejitev (npr. v primeru sodnega poziva za predajo zapisov in dokumentacije).

2.1.2. Psihologinja oz. psiholog mora uporabnicam oz. uporabnikom pojasniti, kateri podatki bodo shranjeni ter kakšne pravice ima v zvezi s tem uporabnica oz. uporabnik.

2.2. SKRB ZA DOKUMENTACIJO

2.2.1. Društva oz. združenja naj v primeru psihološke obravnave na daljavo od svojih članov zahtevajo ustrezno in varno hrambo dokumentacije (vključno z zagotavljanjem varnostnih kopij).

2.2.2. Potrebno je, da se psihologinje in psihologi ob izvajanju psihološke dejavnosti na daljavo zavedajo možnosti beleženja in hranjenja vsebine komunikacije, tako na strani psihologinje oz. psihologa, kot tudi na strani uporabnice oz. uporabnika.

3. POSEBNE ZNAČILNOSTMI ZAGOTAVLJANJA SPLETNIH STORITEV

3.1. Čeprav so v tem razdelku opredeljene posebne značilnosti pomembne predvsem za spletne storitve, so lahko v nekoliko spremenjeni obliki relevantne tudi pri drugih oblikah psihološke dejavnosti na daljavo.

3.2. Pri izvajanju psihološke dejavnosti na daljavo je priporočljivo, da društva oz. združenja od svojih članov zahtevajo, da odgovorijo na naslednje vprašanja:

3.2.1. Ali poteka psihološka dejavnost "v realnem času" preko interaktivne programske opreme (npr. s pomočjo profesionalnih telekonferenčnih programskih orodij) ali pa se jih izvaja preko elektronske pošte?

3.2.2. Ali poteka psihološka dejavnost pod stalnim nadzorom psihologinje oz. psihologa, tako v primeru neposredne komunikacije, kot tudi v primeru avtomatskih odgovorov?

3.2.3. Kakšen je pričakovan čas odziva (npr. odgovora preko elektronske pošte)?

3.2.4. V kateri državi se psihologinja oz. psiholog, ki izvaja psihološko dejavnost na daljavo, nahaja?

3.2.5. V kolikor poteka psihološka dejavnost preko državnih meja, kaj so posledice take oblike psihološke dejavnosti, vključno s potencialnimi slabostmi in negativnimi posledicami?

4. STROKOVNA USTREZNOST

4.1. Znanstvena podlaga, ugotovitve o učinkovitosti in zagotavljanje strokovne kompetentnosti

Trenutno je na razpolago več različnih komunikacijskih sredstev za izvajanje psihološke dejavnosti na daljavo. Raziskave nam za enkrat nudijo le omejen spoznanja o ustreznosti in učinkovitosti posameznega komunikacijskega sredstva za izvajanje psihološke dejavnosti, tako z vidika medsebojnih primerjav posameznih oblik psihološke prakse na daljavo, kot tudi z vidika primerljivosti teh metod s tradicionalnimi oblikami psiholoških postopkov »v živo«.

4.1.1. Uvajanja novih psiholoških praks, za katere primanjkuje raziskav o njihovi učinkovitosti, naj se psihologinje oz. psihologi lotevajo z veliko mero previdnosti.

4.1.2. Psihologinja oz. psiholog se mora zavedati omejitev psihološke prakse na daljavo, ki so posledica manjšega obsega informacij v primerjavi z obsegom informacij, ki jih psihologinja oz. psiholog pridobi z medosebno komunikacijo "v živo".

4.1.3. Psihologinja oz. psiholog naj izvaja zgolj storitve v obsegu lastnih kompetenc. Ustrezno mora prepoznati omejitve lastnih strokovnih zmožnosti in mora v primeru, da zahteve posamezne psihološke obravnave le te presega, ustrezno ukrepati.

4.1.4. Pri oglaševanju svojih storitev naj se psihologinje in psihologi izogibajo zavajanju z neresničnimi ali pretiranimi navedbami učinkovitosti njihovih intervencij in storitev.

5. NADALJNI UKREPI ZA PSIHOLOŠKA DRUŠTVA IN ZDRUŽENJA

5.1. Psihološka dejavnost na daljavo se razvija izjemno hitro, zato je potrebno, da pristojna društva in združenja sistematično spremljajo strokovno prakso na državni ravni ter skladno s tem v rednih intervalih preverjajo ustreznost obstoječega etičnega kodeksa ter strokovnih smernic.

5.2. Etične kodekse in smernice naj društva oz. združenja redno objavljajo na spletu.

5.3. Društva oz. združenja na zagotovijo na spletu dostopen seznam oz. register psihologinj in psihologov, ki dosegajo strokovne kompetence in ustrezno sledijo etičnim standardom društva oz. združenja. V kolikor je mogoče naj tak seznam oz. register vključuje osnovne kontaktne informacije.

5.4. Društva oz. združenja naj razvijejo smernice o psiholoških storitvah na daljavo tudi za širšo javnost ter omogočijo dostop do njih preko spleta.

Prevod: Beti Kovač, Sara Seršen, Lara Samojlenko, David Gosar

Avtorji izvirnega besedila: Etična komisija Evropskega združenja psiholoških društev
(EFPA) (2006)

Oblikovali: Maja Jotić in Petra Mikolič

Opomba: * pojem uporabnice oz. uporabnika (ang. user) smo uporabili, saj je širši od pojma klienta, ki je bolj značilen za klinično prakso, ne pa tudi za področja pedagoške in organizacijske psihologije. Pojem uporabnice oz. uporabnika zajema vse osebe, ki so deležne psihološke storitve.