

Apie psichologinio konsultavimo galimybes telekomunikacijos priemonių pagalba

Reaguodami į susidariusią situaciją dėl ribotų galimybių konsultuoti „gyvai“, parengė me informaciją apie nuotoliniu būdu teikiamų konsultacijų specifiką ir galimybes.

Amerikos psichologų asociacija (APA) apibrėžia psichologinių paslaugų teikimą telekomunikacijos priemonėmis. Telekomunikacijos priemonės yra telefonai, mobilūs telefonai, interaktyvios videokonferencijos, elektroninis paštas, *chat'as*, ir internetas (internetiniai puslapiai, *blog'ai*, socialinė spauda). Šis sąrašas nėra baigtinis. Informacija gali būti perduota rašant, vaizdais, garsais ir kitomis formomis. Taip bendraujant keli asmenys gali teikti ir gauti pagalbą realiu laiku (telefonu, videokonferencijų metu ir pan.), arba patogiui konsultantui laiku (elektroninis paštas, informacijos kaupimas ir dalinimasis informacija ir pan.).

Bendravimas technologijų pagalba gali papildyti tradicines psichologijos paslaugas (pvz. dalinimasis psichoedukacine medžiaga po asmeninės konsultacijos), arba būti atskira paslauga (terapija internetu, lyderystės mokymai videokonferencijos formatu ir pan.). Teikiant paslaugą telekomunikacijos priemonėmis, skirtingos technologijos gali būti derinamos tarpusavyje, priklausomai nuo tikslo. Pavyzdžiui, videokonferencijos ir bendravimas telefonu gali būti naudojami tiesioginėms paslaugoms teikti, o bendravimas elektroniniu paštu ir tekstinėmis žinutėmis – netiesioginėms paslaugoms (pvz. sutarti konsultacijos laiką, teikti naudingą psichologinę informaciją). Rinkdamiesi konsultavimą technologijų pagalba, psichologai turėtų atsižvelgti į potencialią naudą ir ribotumus, susijusius su kliento asmenybės savybėmis ir ypatingomis situacijomis.

Psichologai atsakingi ir turi užtikrinti, kad laikysis aukščiausių etinių ir profesinių reikalavimų, tiek paslaugų teikimo pradžioje, tiek ir eigoje.

Kompetencija

Psichologai, kurie teikia tokias paslaugas, turi būti užtikrinti, jog jie žino ir moka naudotis technologijomis ir supranta šių priemonių galimą įtaką psichologinio konsultavimo procesui. Pasak generalinės „The Trust“ direktorės dr. J. N. Martin, technologijos vystosi taip greitai, kad vienkartiniai mokymai nepakanka, nes tai, kas buvo aktualu ir nauja technologijų srityje prieš metus, dabar jau gali būti visiškai kitaip. Nesuklyskite galvodami, kad jei lankėmės seminare apie tokio pobūdžio konsultavimo galimybes, konsultavimas bus sėkmingas, - teigia psichologė. Svarbu nepamiršti, kad turime būti budrūs ir susipažinti su naujausia informacija apie technologijų, informacijos šifravimo pokyčius ir galimas kibernetines atakas, galinčias paveikti psichologinio konsultavimo ar terapijos saugumą ir konfidencialumą. Taip pat turime pasirūpinti, kad mūsų klientai nuovokiai ir apdairiai elgtųsi su technologijomis – turime išvengti tokių klaidų, kaip

pavyzdžiui, konfidencialios informacijos „nutekėjimas“ ir prieinamumas dešimtims nesusijusių su konsultavimu elektroninio pašto vartotojų.

Priežiūros standartai

Paslaugų teikimo telekomunikacinėmis priemonėmis gairėse APA ragina psichologus užtikrinti, kad paslaugos atitiktų tuos pačius etinius ir profesinius standartus, kurių laikomasi teikiant paslaugas konsultuojant asmeniškai. Kartais tokių paslaugų negalima taikyti ar reikia jų atsisakyti. Nors yra vis daugiau įrodymų, kad tokia forma teikiamos paslaugos veiksmingumas gali prilygti asmeninio susitikimo teikiamoms paslaugoms, tačiau šis būdas nėra tinkamas visiems be išimties klientams. Toks konsultavimas gali netikti kai kuriems klientams, pavyzdžiui, turintiems tam tikrus diagnozuotus sutrikimus ar kai kurioms amžiaus grupėms (pavyzdžiui, mažiems vaikams).

Pagrindiniai kriterijai renkantis teikiantiems tokias paslaugas psichologams yra šie:

- Telekomunikacijos priemonių taikymo išmanymas;
- Žinojimas, kokiems pacientams/klientams tokių priemonių taikymas netinkamas (pavyzdžiui, šizofrenijos, psichozijų atvejais, ypač jei klientai konsultuojami ne sveikatos priežiūros įstaigose, o namuose);
- Gebėjimas atsižvelgti į kliento psichologinę būseną, asmenybės ypatumus (pavyzdžiui, gali būti pernelyg sudėtinga konsultuoti „sunkų“ klientą pradėjus bendrauti jam mažai pažįstama forma).
- Psichologo atsakomybė. Psichologas atsako už tinkamiausios kiekvienam klientui psichologinės pagalbos teikimo būdą, formą ir priemones, atsižvelgiant į daugybę veiksnių.

Konfidencialumas ir duomenų saugumas

APA telekomunikacijos priemonėmis pagalbos teikimo gairės ypatingai daug dėmesio skiria privatumo temoms, specifiskai susijusioms su technologijų naudojimu. Rekomendacijose teigiama, kad psichologai privalo išsaugoti kliento konfidencialumą, įspėti klientus apie potencialią riziką, įjungti įmanomas apsaugos formas, kad informacija liktų saugi. Psichologas privalo tinkamai disponuoti duomenimis bei technologijomis. Tai reiškia, kad psichologai niekada neturėtų naudoti „Skype“ ar „FaceTime“, nes toks konsultavimo būdas gali būti nesaugus. Kaip teigia psichologas dr. Ronald S. Palomares, neretai nepagalvojama, kad šiose programose spustelėdami „Sutinku“, jūs iš esmės sutinkate perduoti visą informaciją prižiūrinčiai įmonei, kuri turi galimybę visą informaciją įrašyti, perduoti ir publikuoti. Pasak psichologo, gera žinia ta, kad jau yra kuriamos ir kitos platformos, kurios atitiktų konfidencialumą užtikrinančius įstatymo ir etikos reglamento laikymosi reikalavimus. Turėtų būti reikalaujama, kad su programomis prekiaujančiomis įmonėmis būtų sudaromos tinkamos ir nuo tokių pažeidimų apsaugančios sutartys.

Informuotas sutikimas

Remiantis APA gairėmis, informuotu sutikimu turėtų būti išspręstos tik su telekomunikacijos priemonių naudojimu susijusios problemos. Tačiau psichologai turi gerai išmanyti kitus įstatymus bei teisės aktus, kurie taikomi informuotam sutikimui. Informuotas sutikimas reiškia ne tik galimą naudojimosi tokia paslauga riziką, susijusia su kliento privatumo apsaugojimu, bet taip pat klientui turėtų būti suteikta informacija apie tai, kaip su juo susijusi informacija bus archyvuojama, kiek ir kam prieinama, kokios bus taikomos apsaugos priemonės. Taip pat svarbu nustatyti, kaip vyks apmokėjimas tais atvejais, kai konsultavimas sutriks dėl techninių kliūčių (išnyksta vaizdas, garsas, ar pan.). Būtina numatyti įvairias galimas kliūtis ir parengti informaciją, kas būtų, jei taip nutiktų.

Testų administravimas ir psichologinis įvertinimas

Didžioji dalis testų ir įvertinimo priemonių yra skirta naudoti konsultuojant individualaus kontakto metu. APA telekomunikacijos priemonėmis paremtas konsultavimo reglamentas skatina psichologus ieškoti būdų išlaikyti įvertinimo integralumą. Atkreiptinas dėmesys, kad atliekant užduotis vertinamas asmuo, galbūt, girdi atsakymus iš asmens, esančio šalia kambaryje, o jūs jo nematote. Vienas iš siūlomų būdų šito išvengti, technologinių priemonių įsigijimas (pavyzdžiui, „telepresenteris“, kurio įrengimas teiktų klientui visą reikalingą techninę pagalbą).

Tarpvalstybiniai teisiniai klausimai

APA rekomendacijose nurodoma, jog psichologai privalo laikytis tos valstijos, provincijos ar šalies įstatymų ir kitų teisės aktų, kur yra jų klientai. Pasirengimas naudoti telekomunikacijas – brangus, ir nemažai laiko užimantis procesas. Tačiau keičiantis aplinkybėms, ateityje tai taps neišvengiama priemone, teikiant psichologinę pagalbą.

Šaltiniai

- APA. Guidelines for the Practice of Telepsychology. Prieiga per internetą: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
 - Clay A. R. How to make the most of telepsychology and steer clear of pitfalls. Prieiga per internetą: <https://www.apa.org/monitor/2017/05/ce-corner>
- Parengė psichologės Inga Polikevičiūtė ir Daiva Karkockienė*