



RĪGAS STRADIŅA
UNIVERSITĀTE

ATTĀLINĀTA
PSIHOLOĢISKĀ
PALĪDZĪBA un
KONSULTĒŠANA

ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA

Sastādītāja: Zane Gulbe

Gulbe, Z., Mihailovs, I. J., Paiča, I., Dubiņins, K., Bergmane, T. Attālināta psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana: 2021. [Sast. Z. Gulbe]. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte, 55 lpp.

Izdevumā ietverts gan individuālās, gan grupu psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas raksturojums, aplūkota ētisko un tiesisko aspektu nozīmība, uzsvērtas datu drošības un konfidencialitātes prasības, profesionālajā darbībā sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, kā arī piedāvāts neliels ieskats digitālajā kompetencē 21. gadsimtā sākumā. Šis materiāls būs noderīgs psihologiem, psihologiem-pārtrauciem un psiholoģijas studentiem, citu palīdzozo profesiju pārstāvjiem, kuri savus pakalpojumus piedāvā un sniedz attālināti, piemēram, pedagogiem, supervizoriem, sociālajiem darbiniekiem, karjeras konsultantiem, koučiem / izaugsmes veicinātājiem un dažādu jomu konsultantiem. Darbā iekļautā informācija var būt saistoša un ieinteresēt potenciālos klientus, kuri, iespējams, gūs iedrošinājumu attālinātai sadarbībai ar psihologu.

Recenzenti:

Ļubenko Jeļena, *Dr. psych.*, sertificēta psiholoģe-pārtraudze psihologa profesionālās darbības jomā Latvijā: klīniskā un veselības psiholoģija. Sertificēta klīniskā psiholoģe Dubaijas Veselības dienestā (*Dubai Health Authority*)

Zakriževska-Belogradova Maija, *Dr. psych., Mg. sc. sal., Mg. sc. administr.*, Biznesa, mākslas un tehnoloģiju augstskolas RISEBA profesore, sertificēta psiholoģe-pārtraudze psihologa profesionālās darbības jomās Latvijā: darba un organizāciju psiholoģija, konsultatīvā psiholoģija

RSU Izdevniecības un poligrāfijas nodaļa:

Vadītājs Tenis Nigulis

Galvenā redaktore Aija Lapsa

Redaktore Indra Orleja

Maketētāja Kristīne Circene

© Rīgas Stradiņa universitāte, 2021
Dzirciema iela 16, Rīga, LV-1007

ISBN 978-9934-563-98-0

SATURS

PRIEKŠVārds	
<i>Zane Gulbe</i>	5
IEVADS	
<i>Zane Gulbe, Jānis Ivans Mihailovs</i>	7
1. ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA INDIVIDUĀLI	
<i>Zane Gulbe</i>	12
1.1. ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IESPĒJAS	
<i>Zane Gulbe</i>	16
1.2. ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS POZITĪVĀ IETEKME	
<i>Zane Gulbe</i>	17
1.3. ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IEROBEŽOJUMI UN SPECIFIKA	
<i>Zane Gulbe</i>	18
1.4. SPECIFIKA DARBĀ AR BĒRNIEM UN PUSAUDŽIEM, IZMANTOJOT ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IESPĒJAS	
<i>Zane Gulbe</i>	19

2. ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ	
<i>Inese Paiča</i>	22
2.1. UZ TEKSTU BALSTĪTA ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ	
<i>Inese Paiča</i>	23
2.2. PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ ATTĀLINĀTI TIEŠSAISTĒ	
<i>Inese Paiča</i>	24
2.3. ATŠĶIRĪBAS STARP ATTĀLINĀTO UN KLĀTIENES PSIHOLOĢISKO PALĪDZĪBU UN KONSULTĒŠANU GRUPĀ	
<i>Inese Paiča</i>	26
2.4. GRUPAS ATTĀLINĀTAS VADĪŠANAS PRINCIPI	
<i>Inese Paiča</i>	28
3. ĒTISKIE, TIESISKIE UN DATU DROŠĪBAS ASPEKTI PSIHOLOĢISKAJĀ PALĪDZĪBĀ UN KONSULTĒŠANĀ ATTĀLINĀTI	
<i>Jānis Ivans Mihailovs, Kirils Dubiņins</i>	32
3.1. IEVADA JAUTĀJUMI	
<i>Jānis Ivans Mihailovs</i>	32
3.2. ĒTISKIE UN TIESISKIE ASPEKTI	
<i>Jānis Ivans Mihailovs</i>	34
3.3. INFORMĒTĀS PIEKRIŠANAS UN DATU DROŠĪBAS ASPEKTI	
<i>Kirils Dubiņins</i>	36
4. DIGITĀLĀ KOMPETENCE 21. GADSIMTĀ	
<i>Tatjana Bergmane</i>	41
KOPSAVILKUMS	
<i>Zane Gulbe</i>	49
ZIŅAS PAR AUTORIEM	51
AVOTI UN LITERATŪRA	52

PRIEKŠVārds

Zane Gulbe

Ideja veidot izdevumu radās jau pirms koronavīrusa Covid-19 pandēmijas. Autoru mērķis bija iepazīstināt psiholoģiskās palīdzības sniedzējus un ikvienu speciālistu, kas Latvijā piedāvā attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas iespējas un specifiku, ar pasaulē atzītām pieejām un profesionālās darbības standartiem. Jau pirms pandēmijas sākuma Latvijā tapa skaidrs, ka attālināta psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana no teorētiskajām nostādnēm kļūst par reālu profesionālās darbības praksi. 2019. gada aprīlī Rīgas Stradiņa universitātes (RSU) Veselības psiholoģijas un pedagogijas katedra, Latvijas Psihologu biedrības Profesionālās kompetences centrs un Latvijas Veselības psiholoģijas asociācija organizēja tiešsaistes semināru “Psihologa darbs un attālinātu konsultāciju izaicinājumi ārkārtas stāvokļa laikā”, kurā tika aktualizēta informācija par attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas iespējām psihologa, mākslu terapeita un supervizora darbībā, kā arī datu drošības aspekti. RSU tika izveidots apkopojums par attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas iespējām un ar tām saistītajiem aspektiem.¹ Šie jautājumi tika aprobežoti un diskutēti vairākos profesionāļu semināros un konferencēs, aktualizējot attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas aspektus, piesaistot speciālistus tiesisko un ētisko aspektu, kā arī datu drošības un

¹ Rīgas Stradiņa universitāte. (2020). *Attālinātas konsultēšanas, psiholoģiskās palīdzības un telepsiholoģijas labā prakse*. <https://www.rsu.lv/attalinatas-konsultesanas-psihologiskas-palidzibas-telepsihologijas-laba-prakse>

digitalizācijas jomā. Tādēļ arī šī izdevuma tapšanā ir iesaistījušies minēto jomu profesionāļi, lai sniegtu plašāku ieskatu ar attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas specifiku saistītajos jautājumos.

Sastādītāja pateicas par kompetenci katram autoram, kas iesaistījās izdevuma tapšanā un veidoja to daudzpusīgāku. Savukārt autori ļoti novērtē un izsaka pateicību par impulsu, idejām, atziņām un ierosām saviem profesionālajiem, kompetentajiem profesionālās jomas un izaugsmes skolotājiem un kolēģiem, īpaši RSU profesorei *Dr. psych.* Kristīnei Mārtinsonei, asociētajai profesorei *Dr. psych.* Sandrai Mihailovai, docentei *Dr. psych.* Jeļenai Koļesņikovai. Īpašs paldies izdevuma recenzentiem: Biznesa, mākslas un tehnoloģiju augstskolas RISEBA profesorei *Dr. psych.*, *Mg. sc. sal.*, *Mg. sc. administr.* Maijai Zakriževskai-Belogrudovai un *Dr. psych.* Jeļenai Ļubenko par nozīmīgo viedokli un redzējumu, palīdzot izveidot pieejamo un būtisko attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas aspektu apkopojumu, lai turpinātu attīstīt šo tēmu Latvijā.

Izdevuma saturā ietverts gan individuālās, gan grupu psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas raksturojums, atklāta ētisko un tiesisko aspektu nozīmība, uzsvērtas datu drošības un konfidencialitātes prasības, digitālās kompetences 21. gadsimtā aktualitāte, kā arī darba ar bērniem un pusaudžiem specifika, sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti.

Šis izdevums ir paredzēts psihologiem, psihologiem-pārraugiem un psiholoģijas studentiem, tomēr tā saturs būs noderīgs arī citu palīdzošo profesiju pārstāvjiem, kuri savus pakalpojumus piedāvā un sniedz attālināti, piemēram, pedagogiem, supervizoriem, sociālajiem darbiniekiem, karjeras konsultantiem, koučiem / izaugsmes veicinātājiem, dažādu jomu konsultantiem. Vienlaikus ir jāapzinās, ka dažādu profesiju pārstāvjiem ir atšķirīga attālinātās darbības specifika, kas ir apzināma gan pētniecībā, gan profesionālās darbības praksē (Markova, 2021). Šeit iekļautā informācija varētu ieinteresēt arī potenciālos klientus, kuri, iespējams, gūs iedrošinājumu attālinātai sadarbībai ar psihologu vai kādu citu palīdzošās profesijas pārstāvi.

IEVADS

Zane Gulbe

Ivans Jānis Mihailovs

Tehnoloģiju, tostarp informācijas un digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju, attīstības intensifikācija 20. gadsimta beigās un 21. gadsimta sākumā ir pavērusi virkni jaunu iespēju dažādās profesionālās darbības jomās, ļaujot izmantot datortehnoloģiju un interneta tīkla iespējas gan psiholoģiskās palīdzības sniedzējiem, gan klientiem. Tādējādi jau šī gadsimta pirmajā desmitgadē digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju lietošanas prasme un kompetence ir kļuvusi par obligātu profesionālās darbības komponenti.

Īpaši aktuāli tas izpaudās globālās vīrusa Covid-19 pandēmijas apstākļos, kad tika ierobežoti tiešie sociālie kontakti klātienē un bija nepieciešams savu darba vidi iekārtot un ikdienas pienākumus veikt attālināti. Šajā laikā pieauga arī pieprasījums pēc psiholoģiskā atbalsta, t. i., vairākās valstīs, arī Latvijā, par ierastu praksi kļuvusi psiholoģiskās palīdzības saņemšana un sniegšana attālināti, jo noteikto ierobežojumu – mājāsēdes, karantīnas vai pašizolācijas – dēļ tā bija gandrīz vienīgā iespēja saņemt profesionālu psiholoģisko atbalstu. Turklāt šāda attālināta psihologa un klienta savstarpējās sadarbības forma bija nepieciešama arī Covid-19 un ar to saistīto ierobežojumu psiholoģiskai pārvarēšanai, tostarp radītās trauksmainības, baiļu un paaugstināta stresa mazināšanai, ko radīja ne tikai bailes no saslimšanas ar vīrusa infekciju, bet arī darba iespēju, tiešās komunikācijas, socializēšanās un sociālo aktivitāšu ierobežojumi (Abrams, 2020).

Pētījumi par psiholoģiskās palīdzības attālināto formu, t. i., kad palīdzība tiek sniegta pa tālruni vai ar video starpniecību (piemēram, izmantojot teletiltu), apliecina, ka jau 20. gadsimta 60. gados bija vērojami pirmie mēģinājumi izmantot tehnoloģiju iespējas, piemēram, sniedzot psiholoģisko palīdzību grūti sasniedzamiem klientiem, darbojoties tiesu ekspertīzes jomā vai nodrošinot operatīvo konsultāciju īpašos gadījumos (Martin et al., 2020).

2011. gadā *Ph.D.* Melba Vaskeza (*Melba J. T. Vasquez*), Amerikas Psiholoģijas asociācijas (*American Psychological Association*, APA) prezidente, izveidoja kopīgu darba grupu, lai izstrādātu psihologu darbības vadlīnijas attālinātajai praksei. Darba grupa koncentrējās uz telekomunikāciju tehnoloģiju izmantošanas aspektu identificēšanu, kas padara psiholoģisko palīdzību par atšķirīgu no pakalpojumiem klātienē (Martin et al., 2020). Tika noteiktas astoņas jomas: kompetence, palīdzības sniegšanas standarti, informētā piekrišana, konfidencialitāte, datu drošība, informācijas pārsūtīšana, datu iznīcināšana, izpēte un novērtēšana, kuras ir nozīmīgas, darbojoties pastarpināti jeb attālināti.

Rezultātā 2013. gada jūlijā tika apstiprinātas Amerikas Psiholoģijas asociācijas (APA, 2013) vadlīnijas, kas paredzētas gan psihologu izglītošanai, gan informēšanai par to, kas jāievēro, sniedzot psiholoģisko palīdzību attālināti.

Mūsdienās ir acīmredzami, ka sabiedrība dzīvo digitālā un tehnoloģiju laikmetā un digitālā transformācija joprojām turpinās. Tas ļauj prognozēt, ka tehnoloģijas gan profesionālajā, gan privātajā dzīvē tiks izmantotas arvien plašāk. Dažādojot un daudzveidojot pieejamos pakalpojumus, kā arī paverot iespējas jaunam piedāvājuma klāstam, rodas jaunas problēmas / izaicinājumi gan psiholoģiskā atbalsta sniedzējiem, gan esošiem un potenciālajiem klientiem. Tādējādi aktualizējas jautājums par ikviena digitālo prātību, kompetenci, drošību, tehnoloģiju izmantošanas iespējām un iedrošinājumu / atbalstu izmantot tehnoloģijas, lai šajā jaunajā vidē nodrošinātu atbilstošu dzīves kvalitāti (plašāk sk. Ministru kabinets, 14.07.2021.).

Šie apsvērumi ļauj izteikt pamatotu pieņēmumu, ka tuvākajos gados arvien palielināsies psihologu profesionālās darbības / pakalpojumu digitalizācija, notiks vairāku ierasto klātienē psiholoģiskās palīdzības formu digitālā transformācija, parādīsies jaunas platformas un rīki (Riopel, 2021),

kas veicinās psihologa un klienta sadarbību. Tādējādi psihologa pakalpojumi kļūst pieejamāki un daudzveidīgāki, jo šāda sadarbības forma paver daudz priekšrocību gan klientam, gan palīdzības sniedzējam. Vienlaikus šī virzība aktualizēs jautājumu par jaunām (sa)darbības prasmēm, mudinās risināt humanitāra / ētiska rakstura sadarbības problēmas, tostarp arvien pieaugošo atkarību no tehnoloģijām, kā arī skaidri noteikt robežas, kad ir nepieciešama tieša psihologa un klienta saskarsme.

Pasaulē telepsiholoģija (*telepsychology*²) ir zinātniski atzīts termins psiholoģiskās palīdzības sniegšanai attālināti (Greenbaum, 2020). Līdztekus tiek lietoti arī citi termini –, piemēram, “tīmekļa intervences” (*web interventions*), ar intervenci (*intervention*) saprotot mērķtiecīgi īstenotu stratēģiju pārmaiņām, kas tiek uzskatīta par efektīvu darbību kopumu, kas veicina uzvedības un vides pārmaiņas tā, lai sekmētu indivīda, grupas vai kopienas veselību (Sikkema & Coleman, 2019); “attālinātās psiholoģiskās intervences” (*remote psychological interventions*); “digitālās intervences” (*digital interventions*) –, ar kuriem tiek raksturota profesionāļa – psihologa – un klienta sadarbība vai paša klienta vadīta intervence, kura balstās uz speciāli izstrādātu tiešsaistes programmu un darbojas tīmekļa vietnē (Berger, 2017). Tās mērķis ir radīt pozitīvas izmaiņas klienta situācijā vai pilnveidot zināšanas, apzinātību un izpratni par fizisko un psihisko veselību, izmantojot dažādus informācijas atspoguļošanas un interaktīvas komunikācijas veidus (Barak et al., 2009; Ļubenko, 2019). Tāpat mūsdienās gan zinātniskajās publikācijās, gan profesionālajā darbībā izmanto šādus terminus: “tiešsaistes psiholoģiskā konsultēšana” (*online counseling*), “teleterapija” (*teletherapy*), “attālināta psiholoģiskā konsultēšana” (*remote psychological counseling*), “konsultēšana tiešsaistē” (*e-counseling*), “konsultēšana ar viedierīču starpniecību” (*consulting through smart devices*), “psiholoģiskā atbalsta sniegšana attālināti” (*provision of psychological support remotely*), “psiholoģisko pakalpojumu sniegšana, izmantojot telekomunikāciju tehnoloģijas”, “psiholoģiskā konsultēšana ar viedierīču un telekomunikāciju (mobilo) lietotņu (aplikāciju) un mobilo platformu starpniecību” (saziņas rīki, telepsiholoģijas platformas).

² Šeit un turpmāk termini slīprakstā angļu valodā.

Šī izdevuma autori ir izvēlējušies lietot terminu “attālināta psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana” (*remote psychological counseling*), vienlaikus apzinoties, ka diskusijas par terminiem šajā jomā turpināsies. Tāpat arī profesionālā terminoloģija, kas attiecināma uz attālināto psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu grupā, vēl tiek veidota un pielāgota. Pamazām rodas arī specifiski jaunvārdi, piemēram, *E-ntimacy*, ar ko apzīmē tiešsaistes grupas dalībnieku savstarpējo emocionālo tuvību (Weinberg & Rolnick, 2020) un aizstāj vārdu *intimacy*. Veidojot vienotu terminoloģiju, kas attiecas uz grupu, uzmanība jāpievērš apzīmējumu skaidrojumam un nošķiršanai, jo ir interneta grupa (*internet group*), e-grupa (*e-group*), tiešsaistes grupa (*online group*) un virtuālā grupa (*virtual group*). Attālinātā psiholoģiskā palīdzība lielākoties tiek balstīta uz klātienē konsultēšanas teorētisko pamatojumu un darba pamatprincipiem. Tādējādi, sniedzot psiholoģisko palīdzību attālināti, ir jāievēro visas ar profesionālo darbību saistītās normas un prasības, vienlaikus piemērojot pašreizējos profesionālās darbības standartus tehnoloģiju izmantošanas specifikai un pastarpinātai (tostarp tehnoloģiju mediētai) jeb attālinātai sadarbībai.

Mūsdienās psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir jābūt izpratnei par digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju pielietošanu, to iespējām un ierobežojumiem, jāattīsta prasme lietot dažādas mobilās lietotnes, digitālās platformas un citas komunikācijas tehnoloģiju iespējas, jāspēj kritiski izvērtēt savas prasmes un iespējas sniegt psiholoģisko palīdzību attālināti, jāspēj izvēlēties piemērotākās psiholoģiskās palīdzības sniegšanas metodes, piemērojot tās darbam ar klientu attālināti, un izvērtēt, vai attālinātās palīdzības forma ir atbilstoša konkrētajam klientam, viņa problēmu specifikai u. c. (Hull & Mahan, 2017).

Pirmās iestrādnes RSU tika īstenotas jau pirms vairākiem gadiem – izveidoti studiju kursi, kas ietver digitālo tehnoloģiju pielietojumu psiholoģijā, piemēram, 2015. gadā RSU docente *Dr. psych.* Jeļena Koļesņikova īstenoja studiju kursu ar nosaukumu “E-vidē psiholoģijā”, asistente Veselības psiholoģijas un pedagogijas katedrā *Mg. art., Mg. sc. sal.* Jana Duhovska – “E-intervences veselības aprūpē”, un 2017. gadā tika izveidots studiju kurss “Digitālo tehnoloģiju pielietojums psiholoģijā”, kura plānošanā un īstenošanā iesaistījās *Dr. psych.* Jeļena Ļubenko, kas veidojusi nodaļu par psiholoģisko palīdzību tīmeklī RSU izdotai grāmatai “Veselības psiholoģija.

Teorijas un prakses starpdisciplinārā perspektīva” (Mārtinsone un Sudraba, 2019). Psiholoģijas laboratorijas pētnieki un klīniskās psiholoģes sadarbībā ar pētnieci *Dr. psych. Patapiju Mariju Cocolli (Patapia-Maria Tzotzoli)* no Lielbritānijas piedāvāja angļu valodā runājošajiem RSU studentiem izmēģināt tiešsaistes projektu *MePlusMe*, kas paredzēts studējošo atbalstam. Studenti, saglabājot konfidencialitāti, saņēma video formātā pielāgotu materiālu ar tehnikām psiholoģiskā atbalsta veicināšanai un mācību prasmju uzlabošanai. *MePlusMe* projekta gaitā tika izstrādāti vairāki maģistra darbi, kuru rezultāti tika atspoguļoti zinātniskajās konferencēs. Tēma par digitālo iespēju pielietojumu psiholoģijā tālāk tika pētīta, gan apkopojot informāciju par pasaules un Latvijas kolēģu pieredzi, gan reālā praksē, sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti.

Mūsdienās, kad tehnoloģijas attīstās ļoti strauji, tēmas aktualitāte pieaug, tāpēc plašāk jāizvērtē attālinātās konsultēšanas efektivitāte un jāatspoguļo tās iespējas, metodes un digitālo resursu piemērošana.

1. ATTĀLINĀTA PSIHOĻOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA INDIVIDUĀLI

Zane Gulbe

Šajā nodaļā fokuss vērsts uz attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas specifiskajām iezīmēm un atšķirībām no darba ar klientu klātienē. Latvijā 2021. gada 1. aprīlī Psihologu sertifikācijas padome ir noteikusi Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot psiholoģisko palīdzību attālināti (Izglītības kvalitātes valsts dienests, 28.06.2021.a). Šajā izdevumā ir apkopota pieejamā un aktuālā informācija, kas ir būtiska psiholoģiskās palīdzības sniedzēja profesionālajā darbībā, tostarp informācija par digitālās telekomunikācijas tehnoloģijām.

Attālināta psiholoģiskā palīdzība tiek īstenota situācijā, kad klients un psiholoģiskās palīdzības sniedzējs neatrodas vienā telpā un savstarpējai saziņai izmanto elektroniskos, digitālos un telekomunikācijas līdzekļus un tehnoloģijas (Greenbaum, 2020).

Kā minēts Amerikas Psiholoģijas asociācijas vadlīnijās (APA, 2013), sniedzot psiholoģisko palīdzību attālināti, interneta pārlūks un digitālie risinājumi, kā arī digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas, platformas un lietotnes ir psiholoģiskās palīdzības nodrošināšanas rīki (Mārtinsone un Sudraba, 2019).

Mūsdienās internets un digitālo telekomunikāciju tehnoloģijas ir pieejamas lielākajai daļai pasaules un Latvijas iedzīvotāju, līdz ar to nepārtraukta interneta un digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju attīstība paver iespēju saņemt psiholoģisko palīdzību ģeogrāfiskā attāluma, ierobežojumu

vai kādu citu apstākļu dēļ, kas apgrūtina fizisku nokļūšanu psiholoģiskā atbalsta sniedzēja kabinetā. Iespējams, daļai klientu un arī psiholoģiskās palīdzības sniedzēju šāda – attālināta – forma ir pieejamāka, atbilstošāka un ērtāka, turklāt tai ir empīriski pamatota efektivitāte (Abrams, 2020).

Attālināti psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu iespējams īstenot divējādi – sinhroni un asinhroni. Sinhronā saziņa notiek reālā laikā, izmantojot interaktīvās videokonferences, mobilās lietotnes ar video saziņas funkciju, kā arī telefonsarunas. Šīs saziņas formas pamatfunkcija – atbilde tiek sniegta un komunikācija tiek īstenota tūlītēji, bez laika intervāla. Savukārt asinhronā saziņa norit, izmantojot e-pastu, ziņapmaiņu, saraksti, kuras laikā informācija tiek glabāta un pārsūtīta (Riopel, 2021), tādējādi saziņa šajā formā notiek ar laika intervālu – atbilde uz jautājumu tiek sniegta tad, kad informācijas saņēmējs šo ziņojumu saņem, izlasa un uz to atbild (Abrams, 2020).

Pirms attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas īstenošanas no klienta ir jāsaņem informētā piekrišana. Kamēr tā nav strikti atrunāta Latvijā noteiktās psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas sniegšanas vadlīnijās, tikmēr šai piekrišanai jābūt psihologam un klientam ērtākā formātā un jāatbilst ētiskajiem, tiesiskajiem un datu drošības aspektiem (plašāk sk. 3. nodaļā).

Jāņem vērā, ka psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ar klientu jāvienojas par atbalsta sniegšanas un saņemšanas organizāciju, norisi, samaksas kārtību un apmēru, par konfidencialitāti, saņemot un sniedzot palīdzību, kā arī tehniskajiem risinājumiem – vai abām pusēm – gan palīdzības sniedzējam, gan saņēmējam – ir nodrošināts kvalitatīvs interneta pārklājums, digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju iespējas un nodrošinājums, digitālo lietotņu, platformu lietošanas pārzināšana un pieredze, kā arī zināšanas, kā nodrošināt drošības un konfidencialitātes aspektus. Pirms šādas sadarbības formas uzsākšanas ir jāvienojas par attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultācijas īstenošanas procesu, piemēram, kuru digitālo telekomunikāciju platformu, lietotni izmantos, kā arī finansiālo aspektu – psiholoģiskās palīdzības / konsultācijas apmaksas kārtību. Svarīgi ir vienoties par rīcību, ja psiholoģiskā palīdzība / konsultācija psihologa vai klienta dēļ nevar notikt vai rodas tehnoloģiju, tehnikas vai interneta pārklājuma darbības traucējumi (APA, 2013; Izglītības kvalitātes valsts dienests, 28.06.2021.b).

Tāpat kā gadījumā, ja profesionālā darbība tiktu īstenota klātienē, strādājot attālināti, psiholoģiskās palīdzības sniedzējs uzņemas atbildību par kompetences robežu ievērošanu, konsultāciju norises un riska izvērtēšanu (Riopel, 2021).

Jāņem vērā, ka psiholoģiskās palīdzības un konsultāciju sniedzēju primārais ētiskais pienākums ir sniegt profesionālu psiholoģisko palīdzību un konsultatīvo procesu tikai savas kompetences ietvaros, pamatojoties uz izglītību, sertifikāciju, reģistrāciju psihologu reģistrā Latvijā (Izglītības kvalitātes valsts dienests, 28.06.2021.b) un profesionālo pieredzi (APA, 2013).

Pasaules praksē psiholoģiskās palīdzības sniedzējam, kas sniedz palīdzību un konsultē attālināti, ir jāsaņem licence, turklāt bez sertifikāta un atbilstošas licences nav likumīgu tiesību sniegt attālināto psiholoģisko palīdzību un konsultācijas (Greenbaum, 2020). Taču Latvijā šobrīd šādu prasību nav.

Sadarbojoties attālināti, klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir jāievēro tie paši sadarbības ētiskie un tiesiskie aspekti, kurus ir jāievēro klātienē sadarbībā, kā arī jāievēro fizisko personu datu apstrādes prasības, jābūt skaidrai informētai piekrišanai par šādu attālināto psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu, kā arī izmantotajiem tehniskajiem risinājumiem (Riopel, 2021). Ir nepieciešams nodrošināt klienta izpratni par paaugstinātajiem drošības un konfidencialitātes zaudēšanas riskiem, lietojot digitālās telekomunikācijas tehnoloģijas.

Psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu attālināti ir iespējams īstenot ar digitālo telekomunikāciju platformu starpniecību, no kurām Latvijā plašāk tiek lietotas *Zoom*, *MsTeams*, savukārt pasaulē populārākās ir *Clocktree*, *doxy.me*, *VSee*, *evisit.com*, *Mend*, *DrChrono*, *TheraNest*, *SimplePractice*, *ContinuousCare*, *Better help*. Latvijā psiholoģiskās palīdzības un konsultatīvā procesa īstenošanai attālināti tiek lietoti saziņas rīki – *Skype*, *WhatsApp*, *Facebook Messenger*, platforma e-klase, mobilās ierīces, datori, e-pasts un citas saziņas ierīces un platformas. Savukārt no tehnoloģijām tiek izmantots internets, tālrunis, viedtālrunis, dators, planšetdators, e-pasts, ziņapmaiņa, *web* kameras.

Sniegtā un saņemtā informācija var būt rakstiska, tajā var ietilpt arī attēli, video, skaņas vai citi dati. Izmantojot digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju iespējas, klātienē psiholoģisko atbalstu var papildināt ar

attālināto psiholoģisko palīdzību / konsultāciju, piemēram, nosūtīt papildmateriālus tiešsaistē, tikties tiešsaistē klātienē konsultāciju starplaikā, lai īsi pārrunātu aktuālās grūtības un saņemtu tūlītēju psiholoģisko palīdzību, piemēram, krīzes situācijā, vai kādu iemeslu dēļ, kad nav iespējama psiholoģiskā palīdzība klātienē (McKee et al., 2021).

Atbilstoši mērķim psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir jāapzinās iespējamie ieguvumi un ierobežojumi, izvēloties attālināto formātu ar digitālo telekomunikāciju starpniecību, kā arī jāizvērtē tehnoloģiju atbilstība konkrētajam klientam, savām iespējām un klienta problēmas / grūtību specifikai.

Sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultācijas attālināti, jāizmanto tās pašas profesionālās darbības pieejas un metodes, kādas profesionāli pielietotu klātienē un kuras ir psiholoģiskās palīdzības sniedzēja kompetencē un atbilst konkrētā klienta situācijai. Tāpat arī jāpārdomā, vai papildaprīkojumu, kuru izmanto psiholoģiskās palīdzības sniegšanā un konsultēšanā attālināti, izmanto vēl kāds cits, vai ierīču lietošanai ir paroles, cita veida piekļuves aizsardzība (Adams, 2020). Pirms uzsākt psiholoģiskās palīdzības sniegšanu attālināti, ir jāpārlicinās, kāda ir digitālās telekomunikācijas platformas, mobilās lietotnes u. c. digitālo telekomunikāciju iespēju un risinājumu privātuma politika.

Tieši tā, kā noteikts Psihologu likumā, psihologam ir jāvienojas ar klientu par profesionālās sadarbības organizāciju un noteikumiem un jāsaņem gatavo sadarbības pārskats katram klientam. Arī sniedzot psiholoģisko palīdzību attālināti, psihologam ir jāveic ieraksts sadarbības pārskatā, norādot, ka savstarpējā sadarbība / psiholoģiskā palīdzība ir īstenota attālināti.

Psiholoģiskās palīdzības un konsultāciju sniedzējam jāpārdomā finansiālais aspekts, jo, ja, piemēram, darbam attālināti neizmanto nomātas telpas, auto, taksometru vai sabiedriskā transporta pakalpojumus, tad, iespējams, tas var ietekmēt attālinātās psiholoģiskās palīdzības un konsultācijas izmaksas.

Jāuzsver, ka, īstenojot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, jāievēro tie paši ētiskie, konfidencialitātes un profesionālā regulējuma aspekti kā klātienē darbā, bet jāņem vērā arī ar attālināto psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu saistītie papildu aspekti.

1.1. ATTĀLINĀTAS PSIHOĻOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IESPĒJAS

Viena no psiholoģiskā atbalsta un konsultēšanas attālināti iespējām ir tūlītēja un maksimāla krīžu situāciju novēršana klientam, kurš atrodas dzīvesvietā. Daudzu psihologu klientu lokam Covid-19 pandēmija radīja bailes, paaugstinātu trauksmainību un stresa līmeni, depresivitāti, kas varēja būt iespējamā atbildes reakcija uz traumatisko pieredzi (Carter, 2020).

Pandēmijas ierobežojumu un izolācijas situācijā daudzu psiholoģiskās palīdzības sniedzēju klienti piedzīvoja psiholoģiskas reakcijas, kuras pastiprināja grūtības pieņemt un realizēt valsts un pasaules mēroga pašizolāciju un sociālo distancēšanos, savukārt ierobežotā iespēja ceļot, apmeklēt kultūras un sabiedriskās dzīves pasākumus, saņemt psiholoģisko palīdzību klātienē radīja bezpalīdzības un vientulības izjūtu, tāpēc attālinātas psiholoģiskās palīdzības forma bija neatsverams resurss un iespēja psiholoģiskās labizjūtas atjaunošanai un saglabāšanai (Carter, 2021).

Psiholoģiskā palīdzība un konsultācijas attālināti ir atbalsta resurss cilvēkiem, kuriem nav iespējas nokļūt uz klātienē konsultācijām nepārvarama ģeogrāfiskā attāluma dēļ, piemērota transporta neesamības dēļ, slimības, traumas, ģimenes apstākļu dēļ, tāpat arī klientiem pēc insulta, kustību traucējumu un pārvietošanās grūtību gadījumā, pēcdzemdību depresijas gadījumā jaunajām māmiņām, kuras nespēj būt prombūtnē no mājām, un cilvēkiem pēc avārijām, kad viņi nav transportējami. Attālinātā forma ir iespēja saņemt psiholoģisko palīdzību pilsētās un ciematos, kur ir ierobežoti vai nav pieejami psiholoģiskā atbalsta resursi un ir ierobežota psiholoģiskā atbalsta iespējamība svešvalodā. Līdzīgi ir arī pēctraumatiskā stresa traucējumu gadījumā, klientiem ar agorafobiju vai sociālo fobiju, Covid-19 krīzes laikā pašizolācijas vai karantīnas situācijā, kad gan klientam, gan psihologam komunikācija klātienē nav iespējama (Martin et al., 2020).

Psiholoģiskās palīdzības joma ir vērsta uz klātienē, tomēr daudzi klienti ir atvērtāki atbalsta saņemšanai attālināti. Piemēram, klientiem, kuri dažādu šķēršļu dēļ nekad nav vērsušies pie psihologa un viņiem ir bažas par nokļūšanu fiziski psihologa kabinetā, ir iespēja saņemt palīdzību attālināti (Abrams, 2020). Tāpat attālināti var tikt sniegta un saņemta palīdzība psiholoģiskās un fiziskās rehabilitācijas ietvaros, kā arī atbalsts

multiprofesionālā komandā, izmantojot interaktīvās sapulces platformā *Zoom* vai *Microsoft Teams*.

Tāpat iespēja sniegt psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu attālināti padara palīdzības saņemšanu pieejamāku gadījumos, kad apstākļi liedz īstenot klātienē konsultāciju.

1.2. ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS POZITĪVĀ IETEKME

Ir veikti pētījumi un metaanalīzes par attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas pozitīvo ietekmi un to, vai tā ir līdzvērtīga klātienē konsultācijām. Pētījumu autori secinājuši, ka tiešsaistes konsultāciju ietekme uz klienta psiholoģisko stāvokli ir pozitīva, klienti izjūt izmaiņas savā situācijā. Turklāt vairākums pētījumu uzrāda, ka attālināti iespējams izveidot ciešas un empātiskas attiecības, kuras ir tikpat stipras kā klātienē (Berger, 2017).

Pasaulē 2012. gadā veiktā sistemātiskajā pārskatā analizētas 65 publikācijas, kurās individuāli vai grupā pētīta attālināta tiešsaistes konsultēšana kādā no videokonferenču platformām (Backhaus et al., 2012). Pētnieki izvirzīja mērķi atbildēt uz vairākiem jautājumiem: kādām klientu grupām ir piemērota attālināta tiešsaistes konsultēšana; vai to var pielietot tikpat efektīvi kā klātienē; ar ko atšķiras terapeitiskās attiecības; vai pakalpojuma saņēmēji ir apmierināti. Pārskatā apkopotajos pētījumos psiholoģiskās palīdzības sniedzēji strādāja gan ar bērniem un pusaudžiem, gan arī pieaugušajiem un senioriem. Šie klienti bija ar posttraumatiskā stresa sindromu, ēšanas traucējumiem, garastāvokļa traucējumiem, fobijām, trauksmi, depresiju, atkarībām un sāpēm. Sistemātiskā pārskata autori secināja, ka konsultēšana attālināti tiešsaistē efektīvi samazina negatīvos simptomus (sāpes, trauksmi, aizkaitinājumu, depresiju) un paaugstina labizjūtu, spēju relaksēties, uzlabo problēmu risināšanas prasmes, veicina pašpalīdzības stratēģiju izmantošanu. Tiešsaistē veiksmīgi konsultēt var klientus, kuri piedzīvojuši traumatisku pieredzi un krīzi, jo attālinātā forma sniedz viņiem lielāku drošības izjūtu un distanci. Savukārt seniori pozitīvi novērtē iespēju tuvāk redzēt runātāju sejas un labāk viņus dzirdēt.

Ir vairākas klientu grupas, ar kurām, strādājot attālināti, ir notikušas pozitīvas izmaiņas – piemēram, klientiem ar vientulības izjūtu, posttraumatiskā stresa sindromu, miega traucējumiem un bezmiegu, trauksmes un panikas simptomiem, depresivitāti un nomāktību, ēšanas traucējumiem un ar atkarību raisošu vielu lietošanu (Mārtinsone un Sudraba, 2019), kā arī ar atkarību izraisošu vielu lietošanas atkarību (Carmona & Jacobsen, 2021), bet ir jāizvērtē attālinātās palīdzības atbilstība un īstenošana klientiem ar atkarību izraisošu vielu lietošanu, jo attālināti ne vienmēr iespējams pamanīt vielu lietošanas klātesamību, izņemot gadījumus, kad tā ir acīmredzama, pamanāma – valodā, balsī, ķermeņa kustībās.

Tā kā pasaules prakse, īstenojot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, ir nedaudz senāka nekā Latvijas prakse, šajā jomā noteikti turpmāk jāattīsta ietekmes izpēte, lai gūtu pilnīgāku redzējumu.

1.3. ATTĀLINĀTAS PSIHOĻOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IEROBEŽOJUMI UN SPECIFIKA

Psihologi, kuri strādā individuāli un ar pāriem, ir izjūtuši izmaiņas kopš tā laika, kad sāka sniegt psiholoģisko atbalstu attālināti, jo šādā formā ir grūtāk pamanīt un fiksēt klientu sejas mīmiku un izteiksmi, ķermeņa stāvokli, pozu un valodu, kā arī pāra savstarpējo neverbālo komunikāciju, tās signālus un mijiedarbību, kas ļauj veikt dziļāku partnerattiecību analīzi. Izmantojot tehnoloģijas un atrodoties attālā telpā un vidē, psihologiem ir daudz grūtāk pamanīt un fiksēt arī pāra savstarpējo mijiedarbību (Hull & Mahan, 2020).

Jāņem vērā arī faktors, ka ne visiem klientiem un arī pašiem psiholoģiskās palīdzības sniedzējiem attālinātā forma būs atbilstoša, iespējama un pieejama. Jāizvērtē gan digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju iespējas, gan konkrētā klienta gadījums un specifika.

Pirms pieņemt lēmumu par attālinātās psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas īstenošanu, gan psihologam, gan klientam jāapsver vairāki jautājumi (Langarizadeh et al., 2017):

- Vai es pieņemu un akceptēju šādu formu?
- Vai es jūtišu saikni ar klientu / psiholoģiskās palīdzības sniedzēju?

- Vai es jutīšos komfortabli?
- Vai man ir pieejamas attiecīgas tehnoloģijas un ir to lietošanas prasmes?
- Vai es varu pilnvērtīgi sniegt / saņemt psiholoģisko atbalstu, ja fiziski neesmu vienā telpā ar savu klientu / psiholoģiskās palīdzības sniedzēju?

Lai sniegtu un saņemtu psiholoģisko palīdzību attālināti, jāņem vērā klienta individuālie resursi – piemēram, fiziskās un kognitīvās spējas, sociālās prasmes, psihiskās veselības traucējumi un atkarība no atkarību raisošu vielu lietošanas (Langarizadeh et al., 2017). Svarīgs ir arī konsultācijas mērķis – vai ir iespējams to sasniegt attālinātā formā –, psihologa kompetence – gan konsultēšanas prasme, gan kompetence strādāt attālināti –, kā arī attālinātās konsultācijas nodrošināšanai nepieciešamie tehniskie aspekti.

Attālinātās psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas pielāgošana un īstenošana noteikti rūpīgi jāapsver pašam psiholoģiskās palīdzības sniedzējam un jāpārrunā ar klientu, kā arī nepieciešamības gadījumā ar psihologu-pārraugu.

1.4. SPECIFIKA DARBĀ AR BĒRNIEM UN PUSAUDŽIEM, IZMANTOJOT ATTĀLINĀTAS PSIHOLOĢISKĀS PALĪDZĪBAS UN KONSULTĒŠANAS IESPĒJAS

Līdz ar paaugstinātām trauksmainības iezīmēm sabiedrībā un pastāvošo stresu ģimenēs, ko veicināja Covid-19 pandēmija, psiholoģiskās palīdzības sniedzēji savā darbā pamanīja bērnu un pusaudžu psihoemocionālās jomas simptomu saasināšanos (McKee et al., 2021). Bērniem un pusaudžiem, kuriem jau iepriekš ir bijis paaugstināts trauksmes līmenis vai trauksmainība, depresija (depresivitāte), panikas lēkmes, suicidālas domas, autoagresija u. tml. psiholoģiskās reakcijas, pieaugoša trauksme sabiedrībā kopumā, ko izraisīja izolācija un fiziskā distancēšanās, pastiprināja psiholoģisko reakciju izpausmes (Wade et al., 2020).

Tāpat arī bērniem un pusaudžiem ar traumatisku pieredzi vai psihoemocionālā stāvokļa problēmām anamnēzē Covid-19 situācija pastiprināja un atkārtoti aktivizēja agrāko simptomātiku (McKee et al., 2021),

līdz ar to laikā, kad tikšanās klātienē tika ierobežotas, iespēja saņemt psiholoģisko palīdzību un konsultācijas attālināti bija atbalsta resurss psiholoģiskā stāvokļa stabilizēšanai.

Sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, ir ļoti svarīgi pievērst uzmanību iespējamām vardarbības un nevērības pazīmēm ģimenē. Arī bērni var būt liecinieki vardarbībai ģimenē, bet, īstenojot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, kad bērns / pusaudzis atrodas dzīvesvietā, kur klātesoši ir arī vecāki, var būt grūtāk fiksēt vardarbības iespēju vai esošu vardarbību vai nevērību, ja bērns / pusaudzis atrodas vienā vidē ar personu, kura ir bijusi vardarbīga pret viņu. Pastāv arī iespēja, ka bērns / pusaudzis var būt noraidījis par to, ka viņa un psiholoģiskās palīdzības sniedzēja sarunas varētu noklausīties (McKee et al., 2021).

Latvijā daudzi pusaudži atzina, ka šāda attālināta psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas iespēja ir atbilstošāka, jo, piemēram, vēršoties pēc psiholoģiskā atbalsta izglītības iestādē, skolābiedri vai klasesbiedri, pedagogi u. c. var redzēt viņus ienākam vai izejam no psihologa kabineta.

Attālinātā mācību procesa laikā aktuāla kļuva mācību motivācijas samazināšanās, atbalsta resursu trūkums, laika plānošana un veicamo darbu organizēšanas grūtības, kas radīja psihoemocionālās reakcijas, līdz ar to psiholoģiskās palīdzības un konsultāciju pieejamība arī attālināti bija ļoti būtiska.

Konsultējot pusaudžus attālināti, tika gūti labās prakses piemēri, tāpēc iespēja sniegt psiholoģisko palīdzību attālināti ir joprojām aktuāla.

Plānojot gan psiholoģiskās palīdzības sniedzēja, gan bērna / pusaudža telpu attālinātajam konsultēšanas procesam, videi un gaisotnei ir jābūt radošai – mazāk formālai, tajā pašā laikā jāņem vērā, ka bērna / pusaudža uzmanību vieglāk var novērst apkārtējie stimuli (Wade et al., 2020).

Noteikti būtiska ir vecāka loma un atbalsts telpas iekārtojuma saskaņošanai un īstenošanai.

Gados jaunākiem bērniem, iespējams, būs nepieciešams vairāk vietas, lai iesaistītos psihologa vadītajās aktivitātēs, piemēram, zīmēšanā, vai citās radošās, ar psiholoģisko palīdzību saistītās aktivitātēs (McCord, 2020).

Psihologiem jāapsver praktiski pielāgojumi, ko iespējams izstrādāt kopā ar klienta ģimeni, lai uzlabotu jauno / citādāko kārtību mājās. Piemēram, bērns ar īpašām vajadzībām ierasti var saņemt terapiju un

atbalstu skolā, ko viņš nespēj saņemt mājās bez īpaša aprīkojuma vai fiziski distancējoties. Bērnam ar autiskā spektra traucējumiem, iespējams, būs nepieciešams papildu laiks, lai pielāgotos attālinātajam psiholoģiskajam atbalstam (McKee et al., 2021).

Darbs ar pirmsskolas un sākumskolas bērniem attālināti ir komplicētāk īstenojams, jo nav iespējams fiksēt un novērot uzvedību, kā tas notiek gadījumā, kad bērns ienāk psihologa kabinetā. Izpaliek arī iesaistīšanās aktivitātes un fiziskā kontakta dibināšana, kad jaunāki bērni tiecas apskaut vai pieskarties psiholoģiskās palīdzības sniedzējam, kas ietverams pie psiholoģiskajiem novērojumiem.

2. ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ

Inese Paiča

Šajā nodaļā fokuss vērsts uz psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas grupā specifiskajām iezīmēm un atšķirībām no klātienes grupas. Covid-19 pandēmijas sākuma periodā ļoti ātri liela daļa psihologu, psihoterapeitu, mākslas terapeitu un supervizoru savu palīdzības praksi pielāgoja attālinātai konsultēšanai, izmantojot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas, mobilās lietotnes un platformas. Ja individuālai attālinātai konsultēšanai mūsdienās jau ir izveidojusies zinātnisko pierādījumu bāze, tad par grupu attālināto konsultēšanu publikāciju un pētījumu joprojām ir maz. Tikai pēdējos 15 gados tehnoloģijas sniedz iespēju grupu vadīt tiešsaistē, izmantojot digitālās video konferenču platformas, kas ļauj grupas dalībniekus redzēt un dzirdēt reālajā laikā. Iepriekš attālinātas konsultēšanas grupā tika organizētas, balstoties uz rakstīto tekstu.

Grupu konsultēšana vienmēr ir bijusi sarežģītāk organizējama nekā konsultēšana individuāli. Tas attiecas uz attālināto formu, kas ne visām grupām ir piemērota, tomēr Covid-19 pandēmijas ierobežojumu dēļ tā bija vienīgā iespēja turpināt iesākto grupas procesu klātienē. Pastāv viedoklis, ka veiksmīgi attālināti un tiešsaistē var īstenot uz kognitīvi biheiviorālās terapijas pieeju balstītu konsultēšanu, psihoterapiju vai atbalstu grupā, kā arī psiholoģisko izglītošanu vai supervīziju grupā tādiem klientiem, kuriem ir pieejamas tehnoloģijas un lietošanas pieredze vai arī ir pieejams tehniskais atbalsts (Weinberg & Rolnick, 2020). Covid-19 pandēmijas laikā

praksē atklājās, ka piemērotības diapazons ir daudz plašāks, turklāt arī attālināti var veiksmīgi īstenot dažādas mākslas metodes un tehnikas, tādējādi bagātinot palīdzības un konsultēšanas procesu.

Klātienes grupu veidi ir dažnedažādi un atkarīgi no teorētiskajām pieejām, konsultēšanas vides, klientu problēmām, sasniedzamajiem terapeitiskajiem mērķiem un grupas vadītāja darba stila. Attālināti organizēts grupas konsultēšanas process ir veidots ciešā sasaistē ar tehnoloģiju attīstību un iespējām. Pēc tehnoloģiskajiem risinājumiem var izšķirt divus attālināto grupu veidus – uz tekstu balstītu grupu un grupu tiešsaistē.

Pirms sākt konsultēt grupu attālināti, ir nepieciešams pārzināt grupu konsultēšanas teoriju un pamatprincipus (Sudraba un Mārtinsone, 2019), kā arī iegūt praktisku pieredzi klātienē. Darbs ar grupu attālināti ir sarežģītāks, izaicinājumu un negaidītu situāciju pilns un prasa apgūt jaunas prasmes, spēju elastīgi reaģēt un pielāgot metodes.

2.1. UZ TEKSTU BALSTĪTA ATTĀLINĀTA PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ

Laikā, kad individuālai konsultēšanai izmantoja telefonu, darbs ar grupu nebija tehniski iespējams. Tiek minēts, ka pasaulē jau 20. gadsimta 60. gados ir bijuši mēģinājumi īstenot grupas psihoterapiju, izmantojot tā laika tehniskās iespējas (Chang et al., 2016), tomēr grūtību bijis vairāk nekā ieguvumu. Vēlāk, 20. gadsimta 90. gados, attīstoties interneta iespējām, sāka veidot grupas, kurās tās dalībnieki savstarpēji komunicēja rakstiski (*text-based internet groups*). Tās galvenokārt bija atbalsta grupas ar vai bez profesionāla vadītāja, piemēram, cilvēkiem krīzes situācijā, sērošanas procesā, pacientiem ar onkoloģisku vai psihiatrisku diagnozi (Colon, Friedman, & Anthony, 2003). Primārais mērķis bija sniegt atbalstu, palīdzēt attīstīt grūtību pārvarēšanas prasmes, radīt piederības izjūtu. Uz tekstu balstītā komunikācija, līdzīgi kā šajā izdevumā aprakstīts par individuālo psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu, varēja notikt vai nu sinhroni (ziņapmaiņa / čats), vai asinhroni (forums). Ne grupas vadītājs, ne dalībnieki cits citu neredzēja, vienīgais izpausmes veids bija rakstītais teksts. Tomēr šādās grupās indivīdiem bija iespēja jebkurā laikā rakstiski

izpaust savas domas, emocijas, uzdot jautājumu citiem grupas dalībniekiem, saņemt no viņiem atbalstu. Uz tekstu balstītā komunikācija sniedz iespēju bez steigas, sev ērtā laikā formulēt viedokli, citu grupas dalībnieku rakstīto nesteidzīgi pārdomāt, papildināt un pārlasīt. Dalība šādā grupā radīja izjūtu par anonimitāti, tādējādi iedrošinot dziļāk atklāties. Tā palīdzēja pārvarēt arī sociālo izolāciju, vientulību, paaugstinātu trauksmainību (trauksmi) vai depresivitāti (depresiju) (Colon, Friedman, & Anthony, 2003). Paradoksāli, bet grupas dalībnieku savstarpējā tuvība radās, pateicoties individuālai, drošai distancei. Kā papildu resurss uz tekstu balstītai grupai bija iespēja dalīties ar attēliem, fotogrāfijām, dzeju vai pat jokiem, kas arī kalpoja savstarpējam atbalstam un terapeitiskiem mērķiem (Colon, Friedman, & Anthony, 2003).

Atšķirībā no klātienē grupām uz tekstu balstītās grupās veidojās sava specifiska dinamika. Neredzot un nedzirdot klientu, "runāja" teksts, tomēr tas radīja savstarpēju tuvību un uzticēšanos. Asinhronā grupā, kur laika robežas bija krietni elastīgākas, rakstītais teksts varēja būt daudz pārdomātāks, jēgpilnāks un dziļāks nekā spontānā verbālā komunikācijā klātienē grupā. Tomēr rakstītos vārdus varēja arī pārprast, neuzvert vai atšķirīgi interpretēt tajos paustās emocijas, tādējādi radot grupā aizvainojumu, dusmas un citas emocijas, kā arī konfliktu.

2.2. PSIHOLOĢISKĀ PALĪDZĪBA UN KONSULTĒŠANA GRUPĀ ATTĀLINĀTI TIEŠSAISTĒ

Pilnveidojoties digitālajām videokonferenču platformām, radās iespēja attālinātās grupas dalībniekus redzēt un dzirdēt, tādējādi savstarpējo mijiedarbību veidot iespējami līdzīgu klātienē grupai. Uz tekstu balstītās grupas pasaulē 21. gadsimta sākumā aizstāja tiešsaistes grupas.

Tiešsaistes grupa (*online group*) ir apvienojošs termins jaunām vairāku veidu grupām, kas īstenotas interneta vidē un ko vada vai nodrošina grupas vadītājs. Īstenojot šāda veida grupas, tiek pārvarētas laika, telpas un ģeogrāfiskās robežas, izmantojot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas (Thorpe, 2008).

Pārceļot grupu "no apļa uz ekrānu", parādījās nepieciešamība pēc jaunas teorijas, terminiem un konceptiem. Līdz šim lietotā valoda, kurā

apraksta tradicionālās klātienes grupas vadīšanu un dinamiku, ne vienmēr ir atbilstoša un precīza, aprakstot attālinātās grupas tiešsaistes procesu.

Pārskatot publikācijas par specifiski attālinātām tiešsaistes grupām, jākonstatē, ka līdz 2021. gada otrajai pusei rodams vien ierobežots pētījumu klāsts. Publikāciju autori galvenokārt koncentrējas uz tiešsaistes grupu dalībnieku pieredzi, intervences efektivitātes salīdzinājumu klātienes un attālinātās grupās, kā arī uz atšķirībām starp abiem grupu veidiem. Līdz šim brīdim ir bijis maz zinātnisko pierādījumu par tiešsaistes grupām, pētījumos iesaistīto dalībnieku skaits ir neliels, savukārt pētījumu metodoloģiskā kvalitāte mēdz būt zema.

Apkopojot atziņas no pētījumiem, var secināt, ka attālinātajām tiešsaistes grupām ir šāda pozitīvā ietekme:

- tās ir pieejamas, sasniedzamas;
- pastāv elastīgums attiecībā uz laiku un vietu;
- digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas sniedz papildu iespējas;
- klientam ir iespēja saglabāt anonimitāti;
- tās ir piemērotas klientu grupām, kuras komfortablāk jūtas, komunicējot attālināti.

Psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana grupā tiešsaistē var būt “tikpat vai pietiekami efektīva”, salīdzinot ar klātienes konsultēšanu (Kozlowsky & Holmes, 2017), un “nevienam nav kaitējusi”, kā atzīts sistemātiskajā pārskatā (Backhaus et al., 2012).

Savukārt par attālināto tiešsaistes grupu ierobežojumiem tiek uzskatīti:

- ne visiem klientiem šādas grupas ir piemērotas, ne visi psiholoģiskās palīdzības sniedzēji spēj pielietot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas;
- nepieciešamas papildu prasmes, zināšanas, īpaša apmācība digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju lietošanā;
- trūkst fiziskās klātbūtnes, ir ierobežota neverbālā komunikācija;
- lai izteiktos, ir jāgaida sava kārta, jo ir apgrūtināta spontāna izteikšanās;
- pastāv ētiskie, tiesiskie un konfidencialitātes aspekti (Bellafiore et al., 2004; Kozlowski & Holmes, 2014; Weinberg & Rolnick, 2020).

Viens no pirmajiem pētījumiem par psiholoģiskā atbalsta un konsultēšanas īstenošanu grupā attālināti tiešsaistē pasaulē bija klientiem ar atkarību izraisīto vielu lietošanu (King et al., 2009). Šo klientu grupai rak-

sturīgs tas, ka konsultācijas tiek kavētas, ir zema līdzestība un darbs grupā tiek pamests. Pētījuma rezultāti parāda, ka iepriekšminētajiem klientiem attālinātā tiešsaistes grupa ir piemērota un mazinājusi grupas pamešanas risku. Lai gan klientiem bija nepieciešams tehniskais atbalsts un apgūt jaunas prasmes, terapijas mērķis tika sasniegts, turklāt klienti pozitīvi novērtēja attālinātās grupas priekšrocības un komfortu.

Attālināti tiešsaistē grupā ir iespēja konsultēt arī bērnus, ja viņiem vecāki sniedz digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju atbalstu. Viena un tā pati uz kognitīvi biheiviorālo pieeju balstītā intervence tika pārbaudīta klātienē un tiešsaistes grupā. Tika secināts, ka simptomi vienādi samazinājās abās grupās neatkarīgi no grupu veida un terapeitiskās attiecības bija vienlīdz stipras. Pētījuma autori iedrošina nebaidīties no tiešsaistes grupas formas īstenošanas profesionālajā darbībā ar bērniem un pusaudžiem, jo intervences efektivitāte tika saglabāta, turklāt attiecības grupā bija iespējams izveidot arī attālināti (Himle et al., 2012).

2.3. ATŠĶIRĪBAS STARP ATTĀLINĀTO UN KLĀTIENES PSIHOLOĢISKO PALĪDZĪBU UN KONSULTĒŠANU GRUPĀ

Lai gan attālināti tiešsaistē ar video starpniecību tiek maksimāli radīta klātienē izjūta un īstenots darbs grupā, kurā visi dalībnieki ir it kā vienā telpā ar grupas vadītāju, tas būtiski atšķiras no darba klātienē. Tradicionālā apla vietā dalībnieki ir redzami viedierīces ekrānā – “rāmīšos”, turklāt katra dalībnieka ekrānā to izkārtojums atšķiras. Ja vairāki dalībnieki runā vienlaikus, ir grūti sadzirdēt runātāju teikto. Grupas vadītājam nav iespējas tikpat brīvi un organiski kā klātienē izveidot acu kontaktu un fiksēt neverbālos signālus un ķermeņa valodu komunikācijā.

Domājot un diskutējot par attālinātajām tiešsaistes grupām, vairāki autori (Agosta, 2020; Ogden & Goldstein, 2020; Weinberg & Rolnick, 2020) aktualizē jautājumus par to, kā veidojas grupas kohēzija (piederības izjūta un savstarpēja emocionāla tuvība), uzticēšanās, empātija un kā mainās emociju regulācijas fiksēšana attālināti, jo klātienē grupas dalībnieki regulē cits cita emocijas organiski un neapzināti. Klātienē grupas vide tiek attiecīgi organizēta un iekārtota. Taču kā grupas dinamiku ietekmē katra

konkrētā dalībnieka vide un telpa, ko pārējie grupas dalībnieki neredz un tik precīzi kā klātienē nesajūt? Uz šiem jautājumiem pagaidām netiek rastas skaidras atbildes, bet ir svarīgi par tiem domāt, lai nodrošinātu kvalitatīvu grupas darbu.

Psiholoģiskās palīdzības sniegšanai un konsultēšanai grupā klātienē un attālināti tiešsaistē ir vairākas būtiskas atšķirības. Svarīgs aspekts ir vide. Ja psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana tiek īstenota klātienē, tad grupas vadītājs nodrošina un iekārto atbilstošu vidi un spēj to kontrolēt, savukārt, ja darbs notiek attālināti, tad katrs grupas dalībnieks atrodas savā privātajā vidē, ko grupas vadītājs nespēj kontrolēt, bet attālinātajā tiešsaistes formā ir ērti un ātri sadalīt dalībniekus mazākās grupās, piemēram, izmantojot platformas *Zoom breakout rooms* rīku.

Psiholoģiskās palīdzības sniegšanas un konsultēšanas procesā būtisks ir acu kontakts, kas tiek lietots grupas un katra tās dalībnieka novērošanai, iedrošināšanai, sarunas uzturēšanai neatkarīgi no grupas lieluma. Savukārt attālināti tiešsaistē grupas vadītājam ir apgrūtināta dalībnieku novērošana, īpaši lielākā grupā, – nav redzama pilnīga ķermeņa valoda, novērojot neverbālos signālus; arī savstarpējais acu kontakts dalībniekiem var būt kļūdainš, jo katrā no digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju ekrāniem dalībnieku lodziņu izkārtojums atšķiras.

Ķermeņa valoda (žesti, mīmika, poza) sniedz svarīgu informāciju par katru grupas dalībnieku un grupu kopumā. Ķermeņa valodas novērošana attālināti tiešsaistē ir ierobežota, jo visbiežāk redzama tikai seja, turklāt daudz tuvāk un detalizētāk nekā klātienē. Sejas mīmikas novērošanu var ietekmēt digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju tehniskās problēmas (zema izšķirtspēja, vājš apgaismojums).

Atšķirības vērojamas arī grupas koadībā (sadarbība ar otru grupas vadītāju). Klātienē grupas vadītāji viens otru izjūt un saprot bez vārdiem, savukārt attālināti tiešsaistē neverbāls kontakts ir apgrūtināts, toties ir iespējams komunicēt, izmantojot ziņapmaiņu / čatu.

Grupās kohēzija klātienē parasti rodas pēc sākuma jeb grupas formēšanās posma, savukārt attālināti tiešsaistē tā veidojas ilgākā laika posmā, un nereti to pat neizdodas sasniegt.

Sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot grupu klātienē, grupas uzvedība novērojama “šeit un tagad”, kas sniedz bagātīgu informāciju citam

par citu. Tāpat viegli var noslēpt nevēlamu uzvedību, savukārt attālināti tiešsaistē uzvedība mēdz būt brīvāka, grupas dalībnieki atļaujas to, ko klātienē nedarītu. Turklāt viņiem ir iespēja, grupas vadītājam nezinot, līdztekus grupas procesam savstarpēji sazināties un veidot apakšgrupas (Weinberg & Rolnick, 2020).

2.4. GRUPAS ATTĀLINĀTAS VADĪŠANAS PRINCIPI

Var izdalīt vairākus principus, pēc kuriem grupa tiek vadīta attālināti (Suler, 2001; Kozlowsky & Holmes, 2014; Ogden & Goldstein, 2020; Weinberg & Rolnick, 2020). Pirmais no tiem ir grupas noteikumi un skaidri definētas robežas. Jebkuras grupas veiksmīgai darbībai nepieciešami skaidri noteikumi. Definēt laika, atbildības, sadarbības un uzvedības robežas attālinātā tiešsaistes grupā ir vēl svarīgāk nekā klātienē grupā. Daudz lielāka uzmanība ir jāpievērš grupas noteikumu formulēšanai un uzrakstīšanai, tie jāpapildina ar tādiem nosacījumiem, kas tradicionālā grupā šķiet pašsaprotami. Piemēram, grupas dalībnieks apņemas konsultācijas laikā būt izolētā telpā viens, ar aizvērtām durvīm, līdztekus nelietot e-pastu un telefonu. Grupas norises laikā telpā neatrodas mājdzīvnieks vai ģimenes locekļi. Katrs dalībnieks ir redzams, un nav pieļaujama video funkcijas izslēgšana video konferences platformā attālinātās tiešsaistes grupas norises laikā. Ieteicams arī vienoties, kā rīkoties tehnisku problēmu gadījumā. Ļoti nopietni jādomā, kā nodrošināt privātumu, profesionālo ētiku un datu drošību. Grupas procesa sākumā ieteicams veltīt laiku, lai vienotos, kā rīkoties krīzes situācijā, ko iesākt, ja kāds no dalībniekiem piedzīvo spēcīgas negatīvas emocijas un nespēj nomierināties, ja kādam grupas laikā pasliktinās veselības stāvoklis. Valstīs, kurās attālinātā psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana grupā ir ierasta prakse, ir izstrādātas vadlīnijas attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas īstenošanas procesam.

Tikpat svarīgas ir digitālās prasmes un digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju nodrošinājums, jo kvalitatīva attālināta psiholoģiskā palīdzība un konsultēšana grupā nav iespējama bez atbilstošām un pielāgotām tehnoloģijām un digitālajām prasmēm. Neatkarīgi no tā, kuru digitālo videokonferenču platformu lieto grupas procesa nodrošināšanai, pastāv

tehnisku problēmu risks un ir nepieciešamas iemaņas, lai tās novērstu. Bieži kādam no grupas dalībniekiem nepieciešams tehniskais atbalsts, tāpēc grupas vadītājam jāspēj sniegt atbalstu arī šādā gadījumā. Grupas vadītājam ir jāpārliciecinās, vai visiem grupas dalībniekiem ir iemaņas mainīt video attēla izkārtojumu (*layout*), lai redzētu viens otru (*gallery view*), nevis tikai aktīvo runātāju (*speaker view*). Iespējams, ka grupai jāpaskaidro, kā ieslēgt un izslēgt mikrofonu, videokameru, kā “pacelt roku” vai citādi sazināties. Ekrāna dalīšanas iespēja un kopdarba digitālo rīku izmantošana var bagātināt grupas konsultēšanas procesu ar jaunām metodēm. Tādi rīki, kas ļauj grupai kopīgi darboties vienlaikus, var būt, piemēram, *Google* dokumenti, virtuālās baltās tāfeles vai virtuālās sienas (*Padlet*, *Linoit*, *Ideaboardz*), *Canva* prezentācijas. Jāuzsver, ka vienā reizē nav ieteicams izmantot vairāk kā vienu jaunu rīku, turklāt tajā veicamajam uzdevumam ir jābūt viegli izpildāmam. Arī mākslas metodes un tehnikas var veiksmīgi integrēt grupas darbā, izmantojot kādu no brīvi pieejamiem zīmēšanas rīkiem vai rīkiem digitālajā telekomunikāciju tehnoloģiju platformā (piemēram, tāfeles funkcijas).

Darbs ar grupu tās vadītājam prasa maksimālu klātesamību un vērīgumu, turklāt uzmanības lokā jāiekļauj vairāki cilvēki. Ja klātienē grupā var būt sarežģīti pamanīt klientu uzvedības nianšes un viņu mijiedarbību, tad jāņem vērā, ka attālinātajā tiešsaistes grupā šis aspekts ir izaicinājums. Strādājot attālinātajā formā, psihologs gūst vēl papildu informāciju – katra grupas dalībnieka telpa kaut ko vēsta, tajā ir privāts vai virtuāls fons; kaut ko vēsta grupas dalībnieka ķermeņa poza, kas ir redzama vai neredzama, un līdztekus darbības, piemēram, nolaistas acis, rakstot īsziņu telefonā, kā arī citi blakus apstākļi. Grupas vadītājiem, kam ir neliela pieredze, ieteicams izvairīties lietot ierīces ar mazu ekrānu, kā arī atcerēties, ka, intensīvi fokusējoties uz vienu grupas dalībnieku, ļoti viegli var zaudēt fokusu uz pārējiem tās dalībniekiem. Lai saglabātu vērīgumu, grupas vadītājiem, sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot grupā attālināti, iesākumā vēlams strādāt ar mazu grupu – trīs četriem dalībniekiem.

Ļoti svarīga ir spēja reaģēt uz negaidītiem notikumiem. Klātienē grupas vadītājs iekārto piemērotu telpu un savu iespēju robežās novērš visus iespējamus traucēkļus, savukārt negaidītās situācijās viņam ir iespēja elastīgi reaģēt un tūlīt attiecīgi komunicēt ar grupu, turpretī

digitālajā telekomunikāciju tehnoloģiju vidē, kur negaidītas situācijas iespējamās daudz biežāk, tās risināt var izrādīties sarežģīti. Piemēram, kāds dalībnieks pēkšņi vairs nav tiešsaistē, kāds cits vairs nav redzams ar video funkcijas starpniecību, vēl kāds psiholoģiskās palīdzības grupas tiešsaistei pieslēdzas, būdams ar ģimeni ceļojumā. Nereti gadās situācija, ka gan fiziskajā, gan attālinātajā tiešsaistes telpā pēkšņi parādās sveši, grupai nepiederoši cilvēki.

Var piedāvāt divas pieejas, kā šādā gadījumā rīkoties grupas vadītājam: 1) turpināt grupas darba procesu, nekā īpaši nereaģējot uz situāciju; 2) "ienest" grupā negaidīto situāciju, iesaistot cilvēkus diskusijā. Šajā gadījumā vēlreiz svarīgi atcerēties, cik liela nozīme ir skaidrībai par grupas noteikumiem, vērībai un spējai ātri pieņemt apzinātu lēmumu. Grupas vadītājam ir jādomā par to, vai šādi atgadījumi ir vai nav grupas noteikumu pārkāpums un kā tas ietekmē citus dalībniekus. Turklāt bieži šādas negaidītas situācijas atklāj arī grupas dalībnieka neapzinātu vēstījumu par sevi.

Organizējot un vadot psiholoģiskās palīdzības grupu, jāņem vērā arī grupas dalībnieku iespējamais trauksmes līmenis. Daudzi cilvēki var būt nedroši un izjust pastiprinātu trauksmi, kontaktējoties attālināti tiešsaistē. Iespējams, kāds grupas dalībnieks nevēlas / atsakās ieslēgt video funkciju, jo izjūt kaunu par savu izskatu vai vidi un telpu. Šie aspekti noteikti ietekmē konsultēšanas procesu. Grupas vadītāja uzdevums ir radīt drošības, savstarpējās uzticēšanās, sapratnes un labvēlīgu gaisotni tieši tāpat kā klātienē grupā.

Grupās vadītāja aktivitātei ir jāatbilst teorētiskajai pieejai. Grupas vadītājs var būt aktīvāks vai pasīvāks. Klātienē ir iespējams ātri sajūst grupu kā vienotu veselumu un pēc vajadzības variēt, pielietojot dažādus vadības stilus. Tiešsaistes grupā vadītājam vēlams būt aktīvam, direktīvam, vairāk izskaidrot, būt gatavam palīdzēt, iedrošināt un atbalstīt. Klātesamības izjūtu var sekmēt, lietojot žestus, mīmiku, mainot balss intonāciju. Jāņem vērā, ka tiešsaistes grupā mainās laika izjūta gan vadītājam, gan dalībniekiem, tāpēc uzdevumi var aizņemt vairāk laika, nekā ierasts klātienē praksē.

Svarīgs ir arī grupas dalībnieku izvērtējums. Pirms iekļaušanas attālinātajā tiešsaistes grupā papildus tradicionālajam izvērtējumam (klienta grūtības, funkcionēšana, resursi, piemērotība grupai) uzmanība jāpievērš specifiskām prasmēm un paradumiem.

Ir ieteicams noskaidrot šādus jautājumus:

- Kādas ir klienta digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju lietošanas prasmes: vai klientam ir zināšanas par tehnoloģijām; vai viņš ir motivēts eksperimentēt ar jaunu komunikācijas vidi un tehnoloģijām?
- Vai datorsistēmas ir savietojamas, saderīgas? Kāds ir klienta interneta pārklājums?
- Kādas ir alternatīvas, ja rodas problēmas ar interneta pārklājumu?
- Kādi ir klienta paradumi interneta vidē (“dzīves stils” internetā), kāda ir līdzšinējā pieredze ar tiešsaistes komunikāciju? Kādas ir attiecības tiešsaistē, vai klients pieder kādai grupai?
- Vai klients dod priekšroku sinhronai vai asinhronai komunikācijai?
- Vai klientam ir kādi motori vai kognitīvi ierobežojumi, kas traucē rakstīt, lasīt un saprast tekstu?
- Kā klients jūtas spontānā sarakstē, izmantojot ziņapmaiņu / čatu? Vai labāk tomēr viņš izvēlas rakstīto apdomāt un labot (rediģēt)?
- Vai klientam ir kādi redzes, dzirdes, kustību ierobežojumi, kas var ietekmēt tiešsaistes konsultāciju?
- Vai klientam ir kādas hroniskas slimības?
- Vai klientam ir nepieciešams asistents vai tehniskais atbalsts?

Ieteicams rūpīgi izvērtēt piemērotību un riskus attālinātas tiešsaistes grupas īstenošanā, ja klientam ir nopietna psihopatoloģija, atkarības, suicidāla uzvedība, nepieciešama hospitalizācija ar speciālista uzraudzību (Suler, 2001).

Covid-19 pandēmija Latvijā daudzus psiholoģiskās palīdzības sniedzējus un klientus rosināja sākt attālināto konsultēšanu, taču ļoti ātri arī parādījās gan šādas formas ērtības, gan apgrūtinājumi. Lai gan tiešsaistes grupas konsultēšana (terapija, supervīzija) joprojām ir “māksla, kas vēl jāapgūst” (Weinberg & Rolnick, 2020), mūsdienu tehnoloģiskās iespējas atbilst maksimumam to pielāgojumam profesionālajai darbībai attālināti. Svarīgi ir apsvērt visus digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju risinājumus, iespējas un pielietojumu, lai īstenotu kvalitatīvu grupas konsultēšanu attālināti, jo tai nepieciešama padziļināta izpratne, grupas vadīšanas papildu prasmes un iemaņas, tostarp spēja reflektēt par atšķirīgo pieredzi, pozitīvajiem ieguvumiem un grūtībām.

3. ĒTISKIE, TIESISKIE UN DATU DROŠĪBAS ASPEKTI PSIHOLOĢISKAJĀ PALĪDZĪBĀ UN KONSULTĒŠANĀ ATTĀLINĀTI

Ivans Jānis Mihailovs

Kirils Dubiņins

3.1. IEVADA JAUTĀJUMI

Ivans Jānis Mihailovs

Šajā nodaļā fokuss vērsts uz attālināti veiktās psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas ētiskajiem, tiesiskajiem un datu drošības aspektiem.

Viens no tradicionālajiem pamatprincipiem, kas raksturo psiholoģiskās palīdzības sniedzēja un klienta sadarbību, ir tiešais kontakts, t. i., psiholoģiskajai izpētei, konsultēšanai un psiholoģiskā atbalsta sniegšanai klientiem (turpmāk kopā – psiholoģiskā palīdzība) ir jānotiek klātienē.³ Tomēr, ja savstarpējās sadarbības iespējas klātienē ir ierobežotas, piemēram, krīzes vai ārkārtējas situācijas apstākļos, galējas nepieciešamības gadījumā, klientam vai psiholoģiskās palīdzības sniedzējam atrodoties ārvalstīs, ir pieļaujama pastarpināta psiholoģiskās palīdzības sniegšana konsultācijas veidā, izmantojot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas, kas palīdz nodrošināt

³ 2020. gada 21. aprīlī Psihologu sertifikācijas padome apstiprināja Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot pakalpojumus attālinātā veidā valstī noteiktās ārkārtējās situācijas laikā. 2021. gada 1. aprīlī tās aizstāja Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot pakalpojumus attālināti. <https://www.ikvd.gov.lv/lv/dokumenti-psihologu-darbam>.

iespēju klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam redzēt vienu otru un vismaz daļēji novērot neverbālo komunikāciju.⁴

Psiholoģiskā palīdzība, izmantojot telefonsakarus, e-pastu vai citus tehniskos risinājumus,⁵ kad psihologs un klients neredz viens otru (attālināti vai daļēji attālināti), ir iespējama tikai izņēmuma apstākļos, pastāvot akūtai, neatliekamai nepieciešamībai sniegt psiholoģisko palīdzību vai arī respektējot klienta vēlmi saglabāt anonimitāti. Tomēr šādos gadījumos konsultācijas noslēgumā ieteicams vienoties par turpmāko sadarbību tiešsaistē vai klātienē.

Izņēmums ir psihologu / konsultantu konsultācijas pa krīzes tālruni,⁶ kā arī gadījumi, kad klients pieprasa absolūtu vai daļēju anonimitāti (t. i., klients nav redzams, ir mainīta balss, netiek izpausti klienta personas dati, u. tml.). Šāda iespēja pieļauta Psihologu likuma 18. panta otrās daļas 2. punktā.⁷ Tomēr šādas anonimitātes nodrošināšana vienlaikus ir vērtējama kā psiholoģiskās palīdzības ierobežojums, par kuru jāsniedz informācija klientam.

Attālināto psiholoģisko palīdzību var definēt kā psiholoģisko palīdzību, kura notiek, klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam savstarpējās komunikācijas nodrošināšanai izmantojot digitālos telekomunikāciju tehnoloģiju risinājumus.

Šajā gadījumā klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir skaidri jāvienojas par sadarbības organizācijas un īstenošanas formu, tostarp tehniskajiem risinājumiem (piemēram, izmantojamām digitālajām telekomunikāciju tehnoloģijām, sadarbības platformām), rīcību, ja sadarbība

⁴ Ja psihologs, izmantojot dažādus tehniskos risinājumus, vispārīgi atbild uz klienta jautājumiem vai sniedz vispārīga rakstura padomus, tad šāda darbība nav uzskatāma par mērķtiecīgu konsultēšanu psiholoģiskās palīdzības sniegšanas ietvaros.

⁵ Psihologu likumā ir lietots termins "elektroniskie sakari" (Psihologu likuma 18. panta otrās daļas 2. punkts). No Psihologu likuma anotācijā norādītā izriet, ka elektroniskie sakari ir krīzes tālrunis un elektroniska sarakste ar psihologu (sk. Likumprojekta "Psihologu likums" sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums (anotācija). <http://titania.saeima.lv/LIVS12/SaeimaLIVS12.nsf/0/788415A-2FA635B34C2257DAF002FC804?OpenDocument>). Tomēr psihologa un klienta savstarpējā sadarbībā ir iespējams izmantot arī citus tehniskos risinājumus – salīdzinoši bieži datormediēto komunikāciju.

⁶ Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot pakalpojumus attālinātā veidā valstī noteiktās ārkārtējās situācijas laikā. <https://www.ikvd.gov.lv/lv/dokumenti-psihologu-darbam>.

⁷ Psihologu likums: Latvijas Republikas likums. (12.04.2017.). *Latvijas Vēstnesis*. 75. <https://likumi.lv/ta/id/290115-psihologu-likums>.

tiks traucēta tehnisku iemeslu dēļ, tostarp arī par to, kuram ir jāatjauno komunikācija, vai ir iespējams izmantot citus saziņas līdzekļus (piemēram, īsziņas, e-pastu vai ziņapmaiņu / čatu) informēšanai par sadarbības tehniskiem traucējumiem, sadarbības audio / video fiksāciju (klients to var darīt tikai ar psiholoģiskās palīdzības sniedzēja atļauju).

Sadarbojoties attālināti, klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam būtībā ir saistoši tie paši sadarbības ētiskie un tiesiskie aspekti, kurus ir jāievēro klātienē sadarbībā, kā arī jāievēro fizisko personu datu apstrādes prasības, jābūt skaidrai informētai piekrišanai par šādu attālināto psiholoģisko palīdzību un izmantojamiem tehniskiem risinājumiem.

3.2. ĒTISKIE UN TIESISKIE ASPEKTI

Ivans Jānis Mihailovs

Nodrošinot attālināto psiholoģisko palīdzību, klientam un psiholoģiskās palīdzības sniedzējam (ar nelieliem izņēmumiem un papildinājumiem) ir saistošs ētiskais un tiesiskais regulējums, kas ir attiecināms uz klātienē sadarbību, t. i., ir saistošs Psihologu likumā⁸ un Psihologu ētikas kodeksā⁹ noteiktais. Tomēr psiholoģiskā izpēte un psihologa atzinuma sagatavošana attālinātās psiholoģiskās palīdzības sniegšanas ietvaros nav pieļaujama¹⁰ (jāatzīmē, ka, sagatavojot psihologa atzinumu un veicot psiholoģisko izpēti, par korektu psiholoģiskās izpētes metožu lietojumu ir atbildīgs psihologs, nevis klients. Tādējādi, pieļaujot psiholoģisko izpēti attālināti, psihologam nav iespējams nodrošināt, ka klients, piemēram, atbildes uz metodes jautājumiem sniedz patstāvīgi vai neietekmēti, ka klientam netraucē dažādi vides faktori).

Uzsākot sadarbību, psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir jāinformē klients par attālinātas psiholoģiskās palīdzības saņemšanas iespējām,

⁸ Psihologu likums: Latvijas Republikas likums. (12.04.2017.). *Latvijas Vēstnesis*. 75. <https://likumi.lv/ta/id/290115-psihologu-likums>. Plašāk sk. *Psihologu profesionālā darbība Latvijā: saturs, organizācija, regulējums. Psihologu likuma komentāri*. (2018). [Autoru kolektīvs prof. Kristīnes Mārtinsones vadībā.] Rīga: Tiesu namu aģentūra, 367 lpp.

⁹ Psihologu ētikas kodekss. <https://ikvd.gov.lv/lv/media/1122/download>.

¹⁰ Nodaļas izstrādē izmantotas Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot pakalpojumus attālināti. <https://www.ikvd.gov.lv/dokumenti-psihologu-darbam>. Papildus sk., piemēram, American Psychological Association (APA). (2013). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

jāizskaidro par izmantojamiem tehniskajiem risinājumiem, kas var nodrošināt labākus tehniskos parametrus, piemēram, skaņas un attēla kvalitāti, nepārtrauktu konsultācijas procesu (piemēram, izmantojot tiešsaistes videokonferenci (attēla un skaņas kvalitatīva pārraide reālajā laikā), tostarp lietotnes *Skype*, *WhatsApp*, *Facebook Messenger*, *Zoom*, *Webex* un e-klasi – izglītības un skolu psihologiem u. c.). Ja nepieciešams, klientam līdztekus sadarbības noteikumiem ir jāskaidro tehnisko risinājumu izmantošanas noteikumi, jāatbalsta un jāiedrošina izmēģināt, kā arī jāinformē par to izmantošanas pozitīvo pieredzi, par pieredzi un iespējām attālinātas psiholoģiskās palīdzības sniegšanā (tostarp balstoties uz jaunākajiem pētījumiem). Vienlaikus psiholoģiskās palīdzības sniedzējam ir maksimāli jā rūpējas, lai izskaidrotu un mazinātu ar pakalpojumu saņemšanu saistītos riskus (piemēram, paroles nepieciešamība, konfidencialitātes pārkāpumi).

Pirms attālinātas psiholoģiskās palīdzības sniegšanas no klienta ir jāsaņem informētā piekrišana, t. i., psihologam jāpārlicinās, ka klientam ir izpratne par savstarpējo sadarbību, jāvienojas par pakalpojuma saturu, organizāciju, norisi, samaksas kārtību un apmēru, par konfidencialitāti, tehniskajiem risinājumiem un to izmantošanu, tostarp par personu, kura atsāks komunikāciju, ja tehnisku iemeslu dēļ tā pārtrūks, par sadarbības fiksāciju, citiem apstākļiem, kuriem ir nozīme konkrētajā gadījumā.

Jāuzsver, ka klients ir atbildīgs par noteikto sadarbības nosacījumu ievērošanu, tādēļ to neizpilde vai nepienācīga izpilde var būt par iemeslu savstarpējās sadarbības pārtraukšanai.

Psihologam, kas sniedz attālināto psiholoģisko palīdzību, jāizmanto tās pašas profesionālās darbības pieejas un metodes kā klātienē, taču vēlams atgriezenisko saikni klientam sniegt biežāk nekā parasti (psihologam jāapzinās risks, ka klients interneta vai tehnisko nepilnību vai traucējumu dēļ jebkurā brīdī var pamest tiešsaisti pēc paša iniciatīvas un nepabeigt sadarbības sesiju).

Attālinātas psiholoģiskās palīdzības laikā telpās, kurās atrodas psiholoģiskās palīdzības sniedzējs un klients, nedrīkst atrasties citas, nepiederošas personas un mājdzīvnieki. Tāpat sadarbības laikā nedrīkst lietot e-pastu, telefonu u. c.

Ja savstarpējā sadarbībā psiholoģiskās palīdzības sniedzējs un klients izmanto mobilās lietotnes / aplikācijas, e-pasta saraksti vai cita veida

saraksti elektroniskos līdzekļos, tad tos ieteicams izmantot tikai problēmas pieteikumam vai komunikācijas uzsākšanai, bet ne turpmākai konsultēšanai. Ja tiek izmantoti šādi saziņas līdzekļi, klientam, uzsākot šo saziņu, ir jāsaņem no psiholoģiskās palīdzības sniedzēja skaidra informācija, cik ilgā laikā tiks sniegta atbilde vai uzsākta komunikācija. Savukārt psiholoģiskās palīdzības sniedzēja pienākums šajā situācijā ir regulāri pārbaudīt, vai nav saņemti pieteikumi / jautājumi no klienta.

To, ka savstarpējā sadarbība ir bijusi attālināta, ir jāatspoguļo sadarbības pārskatā.

3.3. INFORMĒTĀS PIEKRIŠANAS UN DATU DROŠĪBAS ASPEKTI

Kirils Dubiņins

Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) paredz stingrus noteikumus attiecībā uz datu apstrādi, kuras pamatā ir piekrišana datu apstrādei. Regulas 4. panta 11. punktā ir noteikts, ka datu subjekta (fiziskas personas, piemēram, pacienta / klienta; turpmāk – klienta) piekrišana ir jebkura brīvi sniegta, konkrēta, apzināta un viennozīmīga norāde uz klienta vēlmēm, ar kuru viņš paziņojuma vai skaidri apstiprinošas darbības veidā sniedz piekrišanu savu personas datu apstrādei. Tas nozīmē, ka ikviena psiholoģiskās palīdzības sniedzēja, kas sniedz konsultatīvo atbalstu, pienākums ir sagatavot informāciju, izveidot savus noteikumus un prasības klienta datu apstrādei skaidrā un vienkāršā valodā, vienlaikus saturiski izsmeļoši, lai piekrišana savstarpējai sadarbībai un datu apstrādei tiktu sniegta brīvi, konkrēti, apzināti un viennozīmīgi. Piekrišana nebūtu uzskatāma par brīvi izteiktu, ja klientam nav īstas vai brīvas izvēles vai viņš nevar atteikties vai atsaukt savu izvēli bez nelabvēlīgām sekām (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.).

Piekrišana ir jādod ar apstiprinošu darbību, ar rakstisku, tostarp elektroniski, vai mutisku paziņojumu, piemēram, atzīmējot laukumu tiešsaistē vai parakstot sagatavoto piekrišanas veidlapu. Klusēšana, iepriekš atzīmēti

laukumi vai atturēšanās no darbības nav piekrišana (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.). Strādājot ar klientiem ar īpašām vajadzībām, par labu profesionālās darbības praksi varētu tikt uzskatīta alternatīvās komunikācijas izmantošana (piemēram, t. s. vieglā valoda), izvēloties tādas piekrišanas sniegšanas formas, kas atbilst klienta vecumam, attīstības pakāpei, spējām un vajadzībām (APA, 2013).

Kad konkrēta persona piekrīt tam, ka dati tiks apstrādāti, tos drīkst apstrādāt vienīgi tiem mērķiem, kam tika sniegta piekrišana, piemēram, ja piekrišana tika sniegta izmantot klienta datus aptaujas veikšanai, tad izmantot tos pašus datus reklāmas nolūkos nedrīkst. Ja apstrādei ir vairāki nolūki, piekrišana būtu jādod katram nolūkam atsevišķi (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.).

Klientam ir jābūt iespējai jebkurā laikā atsaukt savu piekrišanu un jābūt informētam par atsaukšanas iespējām. Svarīgs princips – atsaukt piekrišanu ir tikpat viegli kā to dot. Piekrišanas atsaukums neietekmē apstrādes likumību, kas pamatojas uz piekrišanu pirms atsaukuma. Tas nozīmē, ka datu apstrāde, kas tika veikta, balstoties uz piekrišanu, pirms tā tika atsaukta, ir tiesiski pamatota (pieņemot, ka datu apstrāde pēc būtības, kas izriet no piekrišanas, ir tiesiska).

Piekrišanas atsaukšana / nesniegšana nav pamats pakalpojumu nesāņemšanai, piemēram, klients var atteikties saņemt informāciju par jauniem pakalpojumiem savā e-pastā, bet vienalga noslēgt ar profesionāli līgumu par konsultāciju sniegšanu un saņemt tās.

Līdz ar to svarīgi nošķirt klienta sniegto piekrišanu datu apstrādei no citiem tiesiskiem datu apstrādes pamatojumiem, piemēram, likuma prasības, leģitīmas intereses. Var veidoties situācijas, kad piekrišanai nav atbilstoša tiesiskā pamata, un tās izmantošana var radīt vairāk problēmu nekā ieguvumu. Piemēram, bieži ārstniecības iestādes pieprasa klientu piekrišanu personas datu apstrādei, kas veikta ārstniecības pakalpojumu sniegšanas ietvaros, lai gan atbilstošāks tiesiskais pamats ir līgums par ārstniecības pakalpojumu sniegšanu un ārstniecību regulējošo normatīvo aktu, piemēram, Ārstniecības likumā (Ārstniecības likums, 01.07.1997.) un Pacientu tiesību likumā (Pacientu tiesību likums, 30.12.2009.) noteiktā, izpilde.

Šajā gadījumā būtiski nošķirt un nejaukt informēto piekrišanu ārstniecībai un piekrišanu datu apstrādei, kas ir divas dažādas piekrišanas.

Informēta piekrišana ārstniecībai ir jānodrošina, savukārt piekrišana personas datu apstrādei ārstniecības nolūkiem nav nepieciešama (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.).

Saņemot piekrišanu personas datu apstrādei, ko veic ārstniecības nolūkos, problēmas rodas, jo šāda piekrišana arī var tikt atzīta par nebrīvi sniegtu – piekrišana nebūtu uzskatāma par brīvi izteiktu, ja klientam nav īstas vai brīvas izvēles vai viņš nevar atteikties vai atsaukt savu izvēli bez nelabvēlīgām sekām. Piemēram, piekrišanas nesniegšanas gadījumā klientam liegta ārstniecība, klients jūtas spiests sniegt piekrišanu, lai saņemtu savām vitālām interesēm svarīgu pakalpojumu.

Formāli datu apstrāde jāpārtrauc, nekavējoties saņemot klienta atsaukumu, tomēr savā privātuma politikā (dokumentā, kurā ir atrunāti datu apstrādes noteikumi attiecīgajā iestādē vai privātpraksē) jāatrunā, cik ātri datu apstrāde tiks pārtraukta pēc piekrišanas atsaukšanas, minot samērīgu laika posmu, piemēram, nākamajā darba dienā pēc piekrišanas atsaukšanas (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.).

Lai gan piekrišanu datu apstrādei klients jebkurā brīdī var atsaukt un datu apstrāde jāpārtrauc, tomēr ārstniecības iestādes nav tiesīgas šādu personas datu apstrādi pārtraukt, piemēram, dzēšot visus pacienta personas datus, jo normatīvajos aktos noteikts konkrēts šo personas datu glabāšanas ilgums. Tādējādi, visticamāk, turpmākā datu apstrāde, piemēram, datu glabāšana ārstniecības nolūkos, pēc piekrišanas atsaukšanas netiks uzskatīta par pārkāpumu, bet pārkāpums varētu būt pacientu maldināšana vai nepatiesas informācijas par personas datu apstrādi sniegšana.

Nodrošinot Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasību izpildi, būtiski nošķirt piekrišanu u. c. apstrādes tiesisko pamatu nodrošināšanu no informēšanas. Ne vienmēr nepieciešams iegūt piekrišanu no personas, kuras dati tiek apstrādāti, bet lielākoties vienmēr šai personai jābūt informētai par personas datu apstrādi. Tādējādi neatbilstoša rīcība var būt, piemēram, slepena vai slēpta (personu neinformējot par šīs personas datu apstrādi un tās mērķi) videonovērošanas veikšana, telefonsarunas vai sarunas klātienē ierakstīšana, sadarbības fiksācija attiecīgajā komunikācijas platformā, sarakstes, informācijas par personas paradumiem, interesēm apkopošana un analizēšana, kā arī nodošana trešajam personām (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.).

Personas datus attiecībā uz veselību būtu jāiekļauj visi dati par klienta veselības stāvokli, kuri atspoguļo informāciju par klienta kādreizējo, tagadējo vai prognozējamo fiziskās vai garīgās veselības stāvokli. Tas ietver tādu informāciju par fizisko personu, kas savākta, minēto fizisko personu reģistrējot veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanai vai to sniegšanas laikā (Fizisko personu datu apstrādes likums, 04.07.2018.).

Arī Psihologu likuma 14. un 16. pantā ir noteikts, ka ir pienākums ievērot konfidencialitāti (ar atbilstoši likumā paredzētiem izņēmumiem), kā arī līdzīgi kā ārstniecības personai ievērot fizisko personu datu apstrādes pamatprincipus, tostarp nodrošināt dokumentu – sadarbības pārskata un psihologa atzinuma – ierobežoto pieejamību atbilstoši fizisko personu datu apstrādi regulējošo normatīvo aktu prasībām (Psihologu likums, 12.04.2017.).

Pēc Datu valsts inspekcijas sniegtās statistikas, 2020. gadā tika piemēroti 11 naudas sodi par datu aizsardzības normu neievērošanu. Administratīvo pārkāpumu lietās par minētajiem pārkāpumiem naudas sodi ir no 200 līdz 65 000 eiro. Jāpiemin, ka sodi piemēroti par pārkāpumiem, par kuriem atbildība ir paredzēta Regulas 83. panta 5. punkta “a” apakšpunktā (pārkāpumi apstrādes pamatprincipos, tostarp nosacījumos par piekrišanu, ievērojot 5., 6., 7. un 9. pantu) un bija uzlikti sešos gadījumos (Datu valsts inspekcija, 2020).

Bieži vien, kad dati tiek vākti zinātniskās pētniecības nolūkos, nav iespējams pilnībā identificēt personas datu apstrādes nolūku. Tāpēc būtu jāļauj klientiem dot savu piekrišanu attiecībā uz dažām zinātniskās pētniecības jomām, ja tiek ievēroti atzīti zinātniskās pētniecības ētiskie standarti. Klientiem vajadzētu būt iespējai dot piekrišanu tikai konkrētām pētniecības jomām vai pētniecības projektu daļām, ciktāl to ļauj paredzētais nolūks (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.). Arī Psihologu likuma 16. panta piektajā daļā ir noteikts, ka psihologs savā profesionālajā un zinātniskajā darbībā, publikācijās, kā arī publiski uzstājoties drīkst izmantot ziņas par klientu tikai tādā apjomā, kāds neļauj klientu identificēt, izņemot gadījumus, kad klients rakstveidā piekritis šīs informācijas identificētai izmantošanai ar viņu saskaņotā apjomā (Psihologu likums, 12.04.2017.).

Strādājot ar bērniem, jāatceras, ka bērna personas datu apstrāde ir likumīga, ja bērns ir vismaz 16 gadu vecs. Ja bērns ir jaunāks par 16

gadiem, šāda apstrāde ir likumīga tikai tad un tādā apmērā, ja piekrišanu ir devusi vai apstiprinājusi persona, kura ir tiesiski atbildīga par bērnu. Tādējādi katra psiholoģiskās palīdzības sniedzēja pienākums ir pielikt saprātīgas pūles, lai šādos gadījumos pārbaudītu, vai piekrišanu ir devusi vai apstiprinājusi persona, kurai ir tiesiskā atbildība par bērnu, ņemot vērā pieejamās tehnoloģijas (piemēram, pārbaudot ierakstu personu apliecinošā dokumentā vai datu bāzē) (Eiropas Parlaments un Padome, 27.04.2016.). Vienlaikus ir jāapzinās, ka attiecīgo jomu regulējošajos normatīvajos aktos var būt noteiktas īpašas prasības sadarbībai ar bērnu, piemēram, Fizisko personu datu apstrādes likuma 33. pantā ir noteikts – ja datu subjekts ir bērns, “viņa piekrišana ir uzskatāma par pamatu datu apstrādei un viņa datu apstrāde ir likumīga, ja bērns ir vismaz 13 gadus vecs” (Fizisko personu datu apstrādes likums, 04.07.2018.), savukārt Psihologu likuma 18. pantā ir noteikti psihologa sadarbības principi ar nepilngadīgo klientu, tostarp sniedzot pakalpojumus attālināti – izmantojot elektroniskos sakarus (Psihologu likums, 12.04.2017.; plašāk sk. Psihologu profesionālā darbība Latvijā: saturs, organizācija, regulējums. Psihologu likuma komentāri, 2019).

4. DIGITĀLĀ KOMPETENCE 21. GADSIMTĀ

Tatjana Bergmane

Nodaļā atspoguļota digitālās kompetences aktualitāte, jo pēdējos piecos gados gan Latvijā, gan citās Eiropas Savienības valstīs ievērojami palielinājies to personu skaits, kuras izvēlas darba pienākumus veikt attālināti, turklāt saistībā ar Covid-19 pandēmijas sākumu Latvijā nodarbināto personu skaits, kuras darba pienākumus īsteno attālināti, ir palielinājies (Ministru kabinets, 14.07.2021.). Ievērojama digitālā transformācija aizsākās 2020. gadā, kad tika apstiprināta arī psiholoģiskās palīdzības digitalizācijas un attālinātās formas aktualitāte un nepieciešamība attīstīt un pilnveidot digitālo kompetenci un digitālās prasmes.

Šobrīd ir ceturtais industriālās revolūcijas laikmets, ko sauc par digitalizāciju jeb digitālo transformāciju (World Economic Forum, 2016). Par šī jēdziena autoru ir atzīts Klauss Švābs, Pasaules ekonomikas foruma Davosā dibinātājs. Viņa darbā “Veidojot ceturtais industriālās revolūcijas nākotni” (Schwab & Davis, 2018) ir norādītas vairākas pazīmes, kas raksturo digitālās transformācijas laikmetu, piemēram:

- pilnībā atšķirīgas tehnoloģijas ražošanai un pakalpojumiem;
- digitālā ekonomika, automatizācija un robotizācija;
- mākslīgā intelekta radītas jaunas darba formas;
- jaunas komunikācijas formas (savstarpējās attiecībās un sadarbībā);
- izmaiņas pasaules uztverē;
- virtuālā realitāte un datu, informācijas uzglabāšana digitāli.

Viena no būtiskākajām pārmaiņām, ko veicināja ar Covid-19 pandēmiju saistītie ierobežojumi, bija savas darba vides un ikdienas pienākumu pārkārtošana darbam attālināti. Savukārt saskarsmes ierobežojumi veicināja strauju dažādu procesu digitalizāciju.

Digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas ir radikāli mainījušas veidu, kā tiek veikti darba pienākumi, īstenots mācību process, norisinās savstarpējā komunikācija, kā arī sniegta un saņemta psiholoģiskā palīdzība. Digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas ir kļuvušas par neatņemamu ikdienas un darba sastāvdaļu, tātad – pamatvajadzību. *Accenture Technology Vision 2021.* gada pētījumā, kurā piedalījās 6200 vadītāji no 31 valsts, ir secināts, ka attālinātā darba pienākumu veikšanas forma kļūs par ierastu un normālu praksi, kā arī prasme lietot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas kļūs arvien būtiskāka. Svarīgs aspekts ir sabiedrības gatavība straujai pārejai ne tikai uz attālināto darbu, bet arī uz pilna mēroga pasaules un valstisko digitālo transformāciju, kas ietver jaunu zināšanu un prasmju apguvi gandrīz ikvienas profesijas pārstāvim.

Latvijas digitālās transformācijas turpmākā attīstība ir atspoguļota dokumentā “Par Digitālās transformācijas pamatnostādņem 2021.–2027. gadam”, kas ir apstiprināts Ministru kabinetā 2021. gada 7. jūlijā (Ministru kabinets, 14.07.2021.). Digitālās transformācijas pamatnostādņu mērķis ir veidot sabiedrību, tautsaimniecību un valsts pārvaldi tādu, kas mērķtiecīgi un pilnvērtīgi izmanto esošās digitālo tehnoloģiju iespējas un veido jaunas, kā arī izmanto digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju radīto vidi, uzlabojot dzīves kvalitāti ikvienam un sabiedrībai kopumā, tādējādi veicinot valsts un tautsaimniecības konkurētspēju (Ministru kabinets, 14.07.2021.).

Minētajās pamatnostādņēs valsts digitālās attīstības īstenošana ir definēta, ņemot vērā piecus būtiskus attīstības virzienus:

- digitālās prasmes un izglītība;
- digitālā drošība un uzticamība;
- savienojamība, telekomunikāciju pakalpojumu pieejamība;
- tautsaimniecības (tostarp valsts pārvaldes) digitālā transformācija;
- informācijas un komunikācijas tehnoloģiju inovāciju attīstība un komercializācija, industrija un zinātne.

Digitalizācijas turpmākā attīstība tiek identificēta kā caurvijošs elements visās nozarēs, īpaši tādās kā inovācijas un zinātne, izglītība,

veselības aprūpe, iekļaujoša sabiedrība un darba tirgus, infrastruktūra, reģionālā attīstība, drošība, kā arī vide un enerģētika, tāpat arī psiholoģiskās palīdzības digitalizācija.

Savukārt Digitālās Eiropas programmā 2021.–2027. gadam digitalizācija tiek aprakstīta kā pārnozaru ietekmes veicinātāja (Eiropas Reģionu komiteja, 2018). Digitalizācijas integrācija nozaru politikā ir izaicinājums un arī būtisks attīstību veicinošs elements. Digitālās transformācijas stratēģija aktualizē galveno Latvijas problēmu virzībā uz digitālo transformāciju – cilvēkkapitālu. Covid-19 izraisītā pandēmija aktualizēja digitālās vides plašās priekšrocības un arī problemātiskos aspektus. Viens no tiem ir sabiedrības zemais digitālo prasmju līmenis, kas ietekmē iespēju attālināti veikt darba pienākumus, konkurēt darba tirgū un iesaistīties izglītības procesā, kā arī pielāgoties aktivitātēm sabiedrībā attālināti.

Pēc *Eurobarometer* aptaujas datiem (European Commission, 2015; Eiropas Komisija, 2000a), Latvijā vairāk nekā 70 % iedzīvotāju uzskata, ka viņu prasmes digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju izmantošanai ikdienā ir pietiekamas. Savukārt pēc Eiropas Savienības digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksa (Eiropas Komisija, 2020b) datiem, digitālas prasmes vismaz pamata līmenī ir tikai 43 % Latvijas iedzīvotāju (Eiropas Savienības vidējais rādītājs – 58 %), bet virs pamatlīmeņa – tikai 24 % iedzīvotāju, kas Latviju pēc iedzīvotāju digitālo prasmju līmeņa Eiropas Savienības valstu vidū ierindo 5. vietā no beigām.

Latvijas Republikas Saeimas 2021. gada pētījumā par pieaugušo prasmēm pielietot digitālās tehnoloģijas (Avotniece u. c., 2021) ir īpaši uzsvērtas pieaugušo digitālo prasmju attīstības iespējas. Pētījumā tika atklāts, ka atšķiras digitālo tehnoloģiju pārzināšana un pielietošanas prasmes. Pirmkārt, pastāv atšķirības starp dzimumiem – 40 % vīriešu ir pārliecināti, ka viņu digitālās prasmes atbilst digitālās transformācijas laikmeta prasībām, taču sievietes vidū šis īpatsvars ir tikai 23 %. Otrkārt, atšķirības ir vērojamas arī starp vecuma grupām – vecuma grupā no 20 līdz 29 gadiem 53 % respondentu atzina, ka viņu prasmes atbilst digitālās transformācijas laikmeta prasībām, vecuma grupā no 40 līdz 59 gadiem – 22 %, savukārt vecuma grupā no 60 līdz 74 gadiem – tikai 13 %.

2018. gadā Eiropas Komisija pieņēma jaunu dokumentu “Padomes ieteikums (2018. gada 22. maijs) par pamatkompetencēm mūžizglītībā”

ar mērķi veicināt pilnvērtīgāku sabiedrības iekļaušanos darba tirgū, konkurētspēju un izaugsmi. Digitālās prasmes ir ietvertas visās jomās, savukārt prasmju attīstības programmas darbībās – kā prioritāras visos politikas līmeņos. Eiropas Komisijas Digitālās izglītības rīcības plānā ir uzsvērtā Eiropas Savienības mērogā paredzētā prioritārā loma pedagogu digitālās kompetences pilnveidei (Eiropas Savienības Padome, 2018), lai veicinātu pedagogu prasmi efektīvi izmantot digitālās tehnoloģijas un informācijas un komunikācijas tehnoloģijas izglītībā, paaugstinot digitālo kompetenci un pielāgojoties straujajai tehnoloģiju attīstībai.

Digitālās prasmes mūsdienās ir nepieciešamas ikvienam, jo digitālās iespējas rada neierobežotu potenciālu attīstīt savu konkurētspēju darba tirgū un izglītībā. Digitālā prasme ir ierindota to astoņu pamata prasmju skaitā, kas ir definētas mūžizglītības kontekstā. Lai nodrošinātu kvalitatīvu un mūsdienīgu izglītību, turpmākajos gados Latvijas izglītības sistēmā tiks ieviestas, pilnveidotas un nostiprinātas izmaiņas, kas galvenokārt saistītas ar vajadzībām nākotnes sabiedrībā un nepieciešamo prasmju attīstību jau no bērna vecuma līdz pieaugušā vecumam. To paredz jaunās Izglītības attīstības pamatnostādnes “Nākotnes prasmes nākotnes sabiedrībai”, kas tika apstiprinātas Ministru kabinetā 2021. gada 22. jūnijā. Pamatnostādņu virsmērķis ir “nodrošināt kvalitatīvas izglītības iespējas visiem Latvijas iedzīvotājiem, lai veicinātu viņu potenciāla attīstību un īstenošanu visa mūža garumā un lai veidotu viņu spēju mainīties un atbildīgi vadīt pastāvīgās pārmaiņas sabiedrībā un tautsaimniecībā” (Ministru kabinets, 01.07.2021.).

Savukārt pamatnostādņu mērķis ir, lai nākotnē katrs indivīds:

- būtu ieinteresēts un motivēts mācīties un attīstīties mūža garumā;
- attīstītu pašvadītas mācīšanās prasmes;
- spētu kompleksi lietot iegūtās zināšanas un prasmes un kompetenti paust savu attieksmi, risinot problēmas dažādās dzīves situācijās;
- attīstītu caurviju prasmes, īpaši – digitālo kompetenci;
- izveidotu vērtības, ieradumus, kas veicina personīgu, sabiedrības un apkārtējās vides ilgtspēju;
- spētu mācīties gan formālās, gan neformālās izglītības veidā;
- spētu ātri un organiski atjaunot, papildināt un apgūt jaunas prasmes;
- spētu individuāli izvērtēt savu progresu un saņemt nepieciešamo atbalstu;

- spētu organizēt un plānot savu izglītības procesu, izmantojot dažādus resursus;
- spētu saņemt atbalstu sava profesionālā potenciāla attīstības plānošanai un īstenošanai.

Jau šobrīd, kad strauji attīstās globālā digitalizācija, pieaug digitālās kompetences nozīmīgums, jo digitālie risinājumi arvien vairāk tiek integrēti ikdienā, komunikācijā, informācijas analizēšanā u. c. jomās.

Digitālā kompetence tiek aktīvi izmantota politikas plānošanas dokumentos, taču pietrūkst konsekvences un skaidrības kompetences jēdziena praktiskajā lietojumā. Digitālās kompetences jēdziens tiek atsevišķi definēts Eiropas Savienības Padomes dokumentā “Padomes ieteikums (2018. gada 22. maijs) par pamatkompetencēm mūžizglītībā”: “Digitālā kompetence ietver sevī digitālo tehnoloģiju pārliecinātu, kritisku un atbildīgu izmantošanu un darbošanos ar šīm tehnoloģijām mācību un darba vajadzībām un nolūkā piedalīties sabiedrības dzīvē. Tā ietver informācijas un datu izmantošanas prasību, komunikāciju un sadarbību, medijprasību, digitālā satura radīšanu (tostarp programmēšanu), drošību, ar intelektuālo īpašumu saistītus jautājumus, problēmu risināšanu un kritisko domāšanu.” (Eiropas Savienības Padome, 2018).

Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas (OECD) klasifikācijā digitālās prasmes tiek uzskatītas par tehniskām prasmēm, kaut arī tās ir saistītas ar kognitīvajām spējām saprast digitālo saturu, veikt tā interpretāciju, analīzi, kā arī izmantot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas komunikācijā. Turklāt jāapzinās, ka digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju prasmes, kas reiz ir apgūtas, jāturpina pielietot un attīstīt arī turpmāk, jo tehnoloģijas nemitīgi mainās. Tāpēc šī organizācija ir izstrādājusi arī OECD Latvijas Prasmju stratēģijas īstenošanas ieteikumus Latvijas Izglītības attīstības pamatnostādņu sagatavošanai 2021.–2027. gadam (OECD, 2020).

Šobrīd Eiropas Savienības valstīs nav vienotas digitālās kompetences definīcijas. Detalizētāk digitālā kompetence tiek iedalīta piecās jomās: informācija, saziņa, satura izveide, drošība un problēmu risināšana (Ferrari, 2012). Eiropas Komisijas Kopīgais pētniecības centrs (*Joint Research Centre*) 2017. gadā izstrādāja Eiropas Iedzīvotāju digitālās kompetences ietvaru ar nosaukumu *DigComp.2.1*, kas ir uzskatāms par zinātnisku projektu un ir kļuvis par pamatu Eiropas Savienības iniciatīvu digitālo kompetenču

attīstībai un stratēģiskajai plānošanai (Carretero et al., 2017). Pamatojoties uz *DigComp. 2.1* konceptuālo modeli, digitālo kompetenci iedala piecās jomās (informācijas un datu lietpratība, komunikācija un sadarbība, digitālā satura veidošana, drošība, problēmu risināšana) un astoņos apguves līmeņos, kas ietver digitālās kompetences piecas dimensijas: 1. dimensija – kompetences jomas kā daļa no digitālās kompetences; 2. dimensija – kompetences apraksts un nosaukums, kas raksturo katru no jomām; 3. dimensija – katras kompetences apguves līmeņi; 4. dimensija – zināšanas, prasmes un attieksmes, kas raksturo katru no kompetencēm; 5. dimensija – piemēri, kā kompetences tiek izmantotas (Carretero et al., 2017).

1. Informācijas un datu lietpratība

Šajā kompetences jomā ietilpst informācijas, datu, digitālā satura pārlūkošana un atlasīšana, kā arī digitālā satura novērtēšana. Svarīga ir indivīda spēja analizēt, salīdzināt un kritiski novērtēt datu, informācijas un digitālā satura avotu ticamību. Tāpat būtiska ir spēja organizēt un apstrādāt, kā arī iegūt datus un informāciju un digitālo saturu, glabāt tos strukturētā veidā digitālajā vidē.

2. Komunikācija un sadarbība

Lai komunicētu un sadarbotos, indivīdam ir jāpiemīt spējai mijiedarboties un komunicēt, kā arī jāprot kopīgot un koplietot informāciju, datus un digitālo saturu, izmantojot digitālās tehnoloģijas. Svarīga ir spēja izvērtēt, kuras no tām pielietot atbilstoši situācijai, kā arī prasme izmantot digitālos rīkus un telekomunikāciju tehnoloģijas sadarbībai – izplatīt un pārsūtīt datus, informāciju un digitālo saturu. Šajā jomā ietilpst arī tiešsaistes etiķete, kas nozīmē spēju apzināties uzvedību, pielāgot komunikācijas stratēģijas konkrētajai auditorijai un apzināties kultūras un paaudžu daudzveidību digitālajā vidē. Būtiska ir arī izpratne par savu digitālo identitāti un savas reputācijas aizsargāšana.

3. Digitālā satura veidošana

Indivīdam jāspēj veidot un rediģēt digitālo saturu dažādos formātos, izvēlēties veidu, kā paust savas domas un idejas, izmantojot digitālās tehnoloģijas, kā arī digitālo saturu integrēt un atkārtoti izstrādāt, t. i., esošo saturu pārveidot, pilnveidot, uzlabot un integrēt, lai radītu jaunu, oriģinālu saturu. Svarīga ir izpratne par autortiesībām un licencēm digitālajā vidē,

kā arī spēja nosaukt un izstrādāt saprotamu instrukciju datorsistēmai, lai atrisinātu problēmu vai veiktu uzdevumu.

4. Drošība

Šajā jomā ietilpst informācijas, datu un digitālā satura, kā arī digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju aizsardzība. Individīdam jābūt izpratnei par draudiem un riskiem digitālajā vidē, lai, tajā darbojoties, pasargātu savus personīgos datus un privātumu. Jāizprot arī, kā izmantot un kopīgot personu identificējošu informāciju, un privātuma politikas principi, kas tiek pielietoti personīgo datu izmantošanai digitālajā vidē. Tāpat arī būtiska ir veselības un labizjūtas aizsardzība, spēja novērst riskus veselībai un draudus fiziskajai un psiholoģiskajai labizjūtai, lietojot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas, pasargāt sevi un citus no iespējamajiem draudiem digitālajā vidē. Būtiska ir arī vides aizsardzība un spēja apzināties digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju ietekmi uz vidi.

5. Problēmu risināšana

Indivīdam jāattīsta arī prasmes risināt un novērst tehniskas problēmas, jāspēj identificēt, novērtēt vajadzības un izvēlēties digitālos rīkus un iespējamās tehnoloģiskās metodes problēmu risināšanai. Svarīga ir arī spēja izmantot digitālos rīkus un digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas jaunu procesu un produktu radīšanai, kā arī radošums. Tāpat arī individuāli un kolektīvi jāspēj izprast un risināt konceptuālas problēmas un problēmsituācijas digitālajā vidē. Svarīga ir arī digitālās kompetences kritiska izvērtēšana, spēja saprast, kuras digitālās kompetences nepieciešams uzlabot. Individīdam jāspēj atbalstīt citus digitālo kompetenču attīstībā, meklēt pašattīstības iespējas un sekot līdzi digitālajiem jauninājumiem (Carretero et al., 2017).

Katras kompetences astoņi apguves līmeņi, kas ir izteikti sasniedzamajos mācīšanās rezultātos, izmantojot Eiropas kvalifikācijas ietvarstruktūru un terminoloģiju (Carretero et al., 2017), atspoguļoti tabulā.

Tabula. *Astoņi apguves līmeņi un tos raksturojošie atslēgas vārdi*

<i>DigComp 1.0</i> līmenis	<i>DigComp 2.1</i> līmenis	Uzdevumu sarežģītība	Autonomija	Kognitīvais domēns
Pamata līmenis	1	Vienkārši uzdevumi	Cita vadībā	Iegaumēšana
	2	Vienkārši uzdevumi	Autonomija un atbalsts, kur tas nepieciešams	Iegaumēšana
Vidējs līmenis	3	Labi definēti rutinas uzdevumi un skaidri saprotamas problēmas	Patstāvīgi	Izprašana
	4	Uzdevumi un labi definētas problēmas ārpus rutinas	Neatkarīgi no citiem un atbilstoši savām vajadzībām	Izprašana
Augsts līmenis	5	Dažādi uzdevumi un problēmas	Vadot citus	Izmantošana
	6	Vispiemērotākie uzdevumi	Spēja pielāgoties citiem sarežģītās situācijās	Vērtēšana
Augsta specializācija	7	Uzdevumi atrisināt sarežģītas problēmas ar ierobežotiem risinājumiem	Spēja integrēties, lai veiktu profesionālas darbības un vadītu citus	Radišana
	8	Uzdevumi atrisināt sarežģītas problēmas ar daudziem mijiedarbības faktoriem	Spēja izvirzīt jaunas idejas un procesus savā jomā	Radišana

Šobrīd *DigiComp 2.1* ir aktuālākais ietvars, uz kuru balstītas digitālās kompetences attīstības iniciatīvas un stratēģijas. Kā jau iepriekš tika minēts, Eiropas Savienības valstīs nav vienotas digitālās kompetences definīcijas, jo terminoloģija vēl ir izstrādes procesā.

Līdz šim tehnoloģiju attīstība bija vienmērīga, taču pēdējos gados strauji paātrinās digitālo telekomunikāciju tehnoloģiju attīstība. Straujais digitalizācijas process rada nepieciešamību nepārtraukti apgūt tehnoloģiju lietošanas prasmes, lai pilnvērtīgāk spētu pielāgoties ikdienas norisei un aktualitātēm sabiedrībā.

KOPSAVILKUMS

Zane Gulbe

Pasaulē un Latvijā Covid-19 pandēmijas laikā attālinātai psiholoģiskai palīdzībai un konsultēšanai tika pievērsta plaša uzmanība, apliecinot šīs profesionālās darbības formas iespējas un ieguvumus, jo šajā laikā ne tikai aktualizējās nepieciešamība vairākās jomās savu ikdienu pielāgot attālinātajai formai, bet arī ievērojami pieauga pieprasījums pēc psiholoģiskā atbalsta, tostarp saistīto ierobežojumu psiholoģiskai pārvarēšanai, situācijas radītās trauksmainības, baiļu un paaugstinātā stresa mazināšanai. Vienlaikus ir pašsaprotami, ka attālinātā palīdzība, kas tiek nodrošināta, izmantojot digitālās telekomunikāciju tehnoloģijas, nezaudēs savu aktualitāti un pieprasījumu arī turpmāk un kļūs par dažādu nozaru pārstāvju profesionālās darbības ikdienu. Lai gan pasaulē un valstī ir mazināti ierobežojumi saistībā ar sociālo distancēšanos un novērojams, ka daļa psiholoģiskās palīdzības sniedzēju un klientu vēlas īstenot un saņemt atbalstu klātienē, tomēr joprojām ir arī daudzi, kuriem ērtāk izmantot attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas iespējas.

Šis izdevums, kurā raksturota gan individuālās, gan grupu psiholoģiskās palīdzības sniegšana un konsultēšana, atklāta ētisko un tiesisko aspektu nozīmība, uzsvērtas datu drošības un konfidencialitātes prasības, raksturotas digitālās kompetences 21. gadsimtā, kā arī darba ar bērniem un pusaudžiem specifika, sniedzot psiholoģisko palīdzību un konsultējot attālināti, ir uzskatāms par vienu no sākuma posmiem tālākai psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas attālināti, kā arī digitālās kompetences un

jaunāko tehnoloģiju izmantošanas attīstības apzināšanai Latvijā, liekot uzsvāru uz šīs profesionālās darbības formas kvalitātes standartiem un labo praksi.

Psiholoģisko palīdzību un konsultēšanu attālināti ir jāturpina izziņāt un pētīt, sekojot līdzi aktualitātēm pasaulē un Latvijā, lai vērstu ar šo palīdzības un konsultēšanas formu saistītos aspektus un jautājumus plašāk, iespējams, arī ietverot ietekmi uz fizisko veselību, ergonomiskajiem un ergoterapeitiskajiem aspektiem, padziļināti analizējot dažādu sadarbības platformu un tehnoloģiju izmantošanas iespējas, priekšrocības, trūkumus un komunikācijas specifiku.

Ir acīmredzami, ka mūsdienu sabiedrība dzīvo digitālā un tehnoloģiju laikmetā un digitālā transformācija turpināsies, tāpēc tehnoloģijas tiks arvien plašāk izmantotas gan profesionālajā, gan privātajā dzīvē un tas ietekmēs arī turpmāko attālinātas psiholoģiskās palīdzības un konsultēšanas formu attīstību.

ZIŅAS PAR AUTORIEM

Bergmane Tatjana, *Bc. oec.*, profesionālās darbības joma: uzņēmējdarbība, RSU profesionālās maģistra studiju programmas “Supervīzija” 2. kursa studente.

Dubiņins Kirils, *Bc. iur., Mg. paed.*, profesionālās darbības joma: supervīzija, jurisprudences. RSU profesionālās maģistra studiju programmas “Supervīzija” absolvents.

Gulbe Zane, *Mg. psych.*, lektora pienākumu izpildītāja RSU Veselības psiholoģijas un pedagoģijas katedrā, profesionālās darbības joma: psiholoģija; sertificēta psiholoģe psihologa profesionālās darbības jomā Latvijā: izglītības un skolu psiholoģija; reģistrēta jomā: klīniskā un veselības psiholoģija.

Mihailovs Ivans Jānis, *Dr. iur., Mg. art., Mg. man.*, RSU docents, maģistra studiju programmas “Stratēģiskā un sabiedrisko attiecību vadība” vadītājs.

Paiča Inese, *Mg. sc. sal., Mg. art.*, RSU Veselības psiholoģijas un pedagoģijas katedras lektore, profesionālās darbības joma: supervīzija; sertificēta mūzikas terapeite un supervizore.

AVOTI UN LITERATŪRA

- Abrams, Z. (2020). How well is telepsychology working? *American Psychological Association*, 5(51). Iegūts no: <https://www.apa.org/monitor/2020/07/cover-telepsychology>.
- Agosta, L. (2020). Empathy in Cyberspace. No H. Weinberg & A. Rolnick (Eds.). *Theory and practice of online therapy: Internet-delivered interventions for individuals, groups, families, and organizations*. Routledge.
- American Psychological Association (APA). (2013). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. Iegūts no: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>.
- Ārstniecības likums: Latvijas Republikas likums (01.07.1997.). *Valdības Vēstnesis*. 167/168. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/44108-arstniecibas-likums>.
- Avotniece, Z., Grumolte-Lerhe, I., Krūmiņa, I., Beizītere, I. (2021). Pieaugušo digitālās, tehnoloģiju un valodu prasmes: to attīstīšanas iespējas un izaicinājumi Latvijā. Pētījuma gala ziņojums. *Saeima*. Iegūts no: https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso_izglitiba_petijums.pdf.
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: a systematic review. *Psychological Services*. 9(2), 111–131. Iegūts no: <https://doi.org/10.1037/a0027924>.
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. *Ann. Behav. Med.* 38, 4–17. Iegūts no: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19787305/>.
- Bellafiore, D. R., Colón, Y., & Rosenberg, P. (2004). Online counseling groups. In R. Kraus, G. Stricker, C. Speyer. *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Elsevier.
- Berger, T. (2017). The therapeutic alliance in internet interventions: A narrative review and suggestions. *Psychother. Res.* 27(5), 511–524. Iegūts no: <https://doi.org/10.1080/10503307.2015.1119908>.
- Carmona, M., & Jacobsen, J. (2021). What's the Difference Between Telehealth and Teletherapy? *The Recovery Village*. Iegūts no: <https://www.therecoveryvillage.com/treatment-program/online-counseling/faq/difference-between-telehealth-teletherapy/>.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). DigComp 2.1: Digitālās kompetences ietvarstruktūra ar astoņiem apguves līmeņiem un piemēriem. Iegūts no: <http://muzizglitiba.gov.lv/sites/default/files/muzizglitiba-Digitala-kompetence.pdf>.

- Carter, K. (2020). Working during COVID-19: Therapists share their telemental health experiences. *APA*. Iegūts no: <https://www.apa.org/members/content/telemental-health-experiences>.
- Chang, J. E., Sequeira, A., McCord, C. E., & Garney, W. R. (2016). Videoconference grief group counseling in rural Texas: Outcomes, challenges, and lessons learned. *The Journal for Specialists in Group Work*, 41(2). Iegūts no: <https://doi.org/10.1080/01933922.2016.1146376>
- Datu valsts inspekcija. (2020). *Datu valsts inspekcijas darbības pārskats par 2020. gadu*. Iegūts no: <https://www.dvi.gov.lv/lv/media/1034/download>.
- Eiropas Komisija. (2020a). *Digitalizācijas ietekme uz ikdienas dzīvi*. Iegūts no: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2228>.
- Eiropas Komisija. (2020b). *Digitālās ekonomikas un sabiedrības indekss (DESI) 2020. gadā. Latvija*. Iegūts no: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-latvia>.
- Eiropas Parlaments un Padome. (27.04.2016.). Eiropas Parlamenta un Padomes Regula [ES] Nr. 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula). *Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis*. L 119/1. Iegūts no: L_2016119LV.01000101.xml (europa.eu).
- Eiropas Reģionu komiteja. (2018). *Digitālās Eiropas programma 2021.–2027. gadam*. [Atzinums. 132. plenārsesija 2018. gada 5. un 6. decembrī]. SEDEC-VI/044.
- Eiropas Savienības Padome. (2018). Padomes ieteikums par pamatkompetencēm mūžizglītībā. *Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis*. C189/01. Iegūts no: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)).
- Fizisko personu datu apstrādes likums: Latvijas Republikas likums. (04.07.2018.). *Latvijas Vēstnesis*. 132. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/300099-fizisko-personu-datu-apstrades-likums>.
- Greenbaum, Z. (2020). Psychologist leads innovative approach to tackle psychological toll of COVID-19. *American Psychological Association*. Iegūts no: <https://www.apa.org/news/apa/2020/psychologist-covid-19>.
- Himle, M. B., Freitag, M., Walther, M., Franklin, S. A., Ely, L., & Woods, D. W. (2012). A randomized pilot trial comparing videoconference versus face-to-face delivery of behavior therapy for childhood tic disorders. *Behaviour Research and Therapy*, 50(9). Iegūts no: <https://doi.org/10.1016/j.brat.2012.05.009>.
- Hull, T. D., & Mahan, K. (2020). Telemedicine and e-Health, Global Mental Health and Psychotherapy, Psychotherapy for PTSD and stress disorders interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1).
- Izglītības kvalitātes valsts dienests. (28.06.2021.a). *Psihologu profesionālās darbības vadlīnijas, sniedzot pakalpojumus attālināti*. Iegūts no: <https://www.ikvd.gov.lv/lv/dokumenti-psiheologu-darbam>.
- Izglītības kvalitātes valsts dienests. (28.06.2021.b). *Psihologu sertifikācijas padome*. Iegūts no: <https://ikvd.gov.lv/lv/psiheologu-sertifikacijas-padome>.
- King, V. L., Stoller, K. B., Kidorf, M., Kindbom, K., Hursh, S., Brady, T., & Brooner, R. K. (2009). Assessing the effectiveness of an Internet-based videoconferencing platform for delivering intensified substance abuse counseling. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 36(3).
- Kozłowski, K. A., & Holmes, C. M. (2014). Experiences in online process groups: A qualitative study. *The Journal of Specialists in Group Work*, 39(1). Iegūts no: <https://doi.org/10.1080/01933922.2014.948235>.
- Kozłowski, K. A., & Holmes, C. M. (2017). Teaching Online Group Counseling Skills in an On-Campus Group Counseling Course. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 9(1). Iegūts no: <https://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1157&context=jcps>.

- Langarizadeh, M., Tabatabaei, M. S., Tavakol, K., Naghipour, M., Rostami, A., & Moghbeli, F. (2017). Telemental health care, an effective alternative to conventional mental care: a Systematic review. *Acta Informatica Medica*. 25(4). Iegūts no: doi:10.5455/aim.2017.25.240-246.
- Markova, I. (2021). Supervīzija un tehnoloģijas. Attālinātā (distances) supervīzija. No: *Supervīzija izglītības vidē: Rakstu krājums*. [Sast. B. Pumpiņa; autori: B. Pumpiņa, I. J. Mihailovs, I. Remerte, I. Markova, K. Vende-Kotova, R. Burceva, L. Vaite; priekšvārdu autori: B. Pumpiņa, I. Dreifelde, A. Lukins, I. Pāvula.] Rīga: RSU.
- Martin, J. N., Millán, F., & Campbell, L. F. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *Practice Innovations*. 5(2). Iegūts no: <http://dx.doi.org/10.1037/pri0000111>.
- Mārtinsons, K., un Sudraba, V. (2019). *Veselības psiholoģija. teorijas un prakses starpdisciplinārā perspektīva*. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte.
- McCord, C. E., Console, K., Jackson, K., Palmiere, D., Stickley, M., Williamson, M. L., & Armstrong, T. W. (2020). Telepsychology training in a public health crisis: A case example. *Counselling Psychology Quarterly*. 1–16. Iegūts no: <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1782842>.
- McKee, G. B., Pierce, B. S., Tyler, C. M., Perrin, P. B., Elliott, T. R. The COVID-19 Pandemic's Influence on Family Systems Therapists' Provision of Teletherapy. *Family Process*. Iegūts no: <https://doi.org/10.1111/famp.12665>.
- Ministru kabinets. (14.07.2021.). Par Digitālās transformācijas pamatnostādņēm 2021.–2027. gadam. MK rīkojums Nr. 490. *Latvijas Vēstnesis*. 133. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/324715>.
- Ministru kabinets. (01.07.2021.). Par Izglītības attīstības pamatnostādņēm 2021.–2027. gadam. MK rīkojums Nr. 436. *Latvijas Vēstnesis*. 124. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/324332>.
- Ogden, P., & Goldstein, B. (2020). Sensimotor Psychotherapy from a Distance. Engaging the Body, Creating Presence, and Building Relationship in Videoconferencing. No: Weinberg, H., Rolnick, A. (Eds.) *Theory and practice of online therapy: Internet-delivered interventions for individuals, groups, families, and organizations*. Routledge.
- OECD. (2020). *Skills Strategy Implementation Guidance for Latvia: Developing Latvia's Education Development Guidelines 2021–2027. OECD Latvijas Prasmju stratēģijas īstenošanas ieteikumi: Latvijas Izglītības attīstības pamatnostādņu sagatavošana 2021.–2027. gadam*. [Ziņojuma kopsavilkums.] Iegūts no: https://www.oecd.org/skills/centre-for-skills/OECD_Skills_Strategy_Implementation_Guidance_for_Latvia_Report_Summary_Latvian.pdf.
- Pacientu tiesību likums: Latvijas Republikas likums. (30.12.2009.). *Latvijas Vēstnesis*. 205. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/203008-pacientu-tiesibu-likums>.
- Psihologu ētikas kodekss. Iegūts no: <https://ikvd.gov.lv/lv/media/1122/download>.
- Psihologu likums: Latvijas Republikas likums (12.04.2017.). *Latvijas Vēstnesis*. 75. Iegūts no: <https://likumi.lv/ta/id/290115-psihologu-likums>
- Psihologu profesionālā darbība Latvijā: saturs, organizācija, regulējums. Psihologu likuma komentāri*. (2018). [Autoru kolektīvs prof. Kristīnes Mārtinsones vadībā.] Rīga: Tiesu namu aģentūra. Rīgas Stradiņa universitāte. (2020). *Attālinātās konsultēšanas, psiholoģiskās palīdzības un telepsiholoģijas labā prakse*. Iegūts no: <https://www.rsu.lv/attalinatas-konsultesanas-psihologiskas-palidzibas-telepsihologijas-laba-prakse>.
- Riopel, L. (20.05.2021). What is Telepsychology and What Software to Use. *PositivePsychology.com*. Iegūts no: <http://positivepsychology.com/telepsychology/>.
- Schwab, K., & Davis, N. (2018). *Shaping the Future of the Fourth Industrial Revolution. A Guide to Building a Better World*. UK: Penguin Books.

- Sikkema, J. K., & Coleman, N. (2019). Psychoterapy for PTSD and stress disorders. No: D. J. Stein, J. K. Bass, & S. G. Hofmann (Eds.). *Global Mental Health and Psychotherapy*. Elsevier. Iegūts no: <https://doi.org/10.1016/C2017-0-01830-X>.
- Sudraba, V., un Mārtinsone, K. (2019). *Grupu psiholoģiskā konsultēšana un psihoterapija*. Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte.
- Suler, J. (2001). Assessing a Person's Suitability for Online Therapy: The ISMHO Clinical Case Study Group. *CyberPsychology & Behavior*. 4(6).
- Thorpe, S. (2008). The Use of Story in Building Online Group relationships. No: S. Kelsey, K. St. Amant (Eds.). *Handbook of Research on Computer Mediated Communication. Information Science Reference*. Routledge.
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija. (20.10.2020.). *Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam*. Iegūts no: <https://www.varam.gov.lv/lv/digitalas-transformacijas-pamatnostadnes-2021-2027-gadam>.
- Wade, S. L., Gies, L. M., Fisher, A. P., Moscato, E. L., Adlam, A. R., Bardoni, A., Corti, C., Limond, J., Modi, A. C., Williams, T. J. (2020). Telepsychotherapy With Children and Families: Lessons Gleaned From Two Decades of Translational Research. *J Psychother Integr*. 30(2), 332-347. Iegūts no: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34295136/>.
- Weinberg, H., & Rolnick, A. (2020). Online group therapy. In search of a new theory. *Theory and Practice of Online Therapy. Internet-delivered Interventions for Individuals, Groups, Families, and Organizations*. Routledge.
- World Economic Forum. (2016). *World Economic Forum Annual Meeting "Mastering the Fourth Industrial Revolution"*. Iegūts no: https://www3.weforum.org/docs/WEF_AM16_Report.pdf.