

ЮРИДИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІВ ДИСТАНЦІЙНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ВЕКТОРИ ЇХ БЕЗПЕКИ

LEGAL-PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF REMOTE COUNSELING PSYCHOLOGISTS' ACTIVITIES AND VECTORS OF THEIR SAFETY

Озерський І.В., д.ю.н., професор,
професор кафедри цивільного та кримінального права і процесу
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Дана наукова стаття присвячена проблемі правової регламентації дистанційного психологічного консультування. Вважається, що наразі дистанційне психологічне консультування в Україні на законодавчому рівні достеменно не визначено. Автором здійснено спробу уніфікувати нормативно-правові стандарти роботи психологів-консультантів в онлайн просторі та визначити вектори безпеки їх діяльності з урахуванням міжнародних та національних приписів.

Метою роботи є розкриття організаційно-правової специфіки роботи консультантів-психологів в онлайн форматі та визначення гарантій їх безпеки на основі тлумачення державних стандартів надання соціальної послуги – дистанційного психологічного консультування у взаємозв'язку з іншими нормативними приписами закріплених на законодавчому рівні. Методика включає комплексний аналіз та узагальнення наявного науково-теоретичного матеріалу та формулювання відповідних висновків та рекомендацій. Під час дослідження використовувались наступні методи наукового пізнання: термінологічний, логіко-семантичний, функціональний, системно-структурний, логіко-нормативний. В процесі дослідження визнано, що при раціональному правовому тлумаченні існуючих стандартів роботи консультантів-психологів дистанційного консультування значно зменшуються ризики їх професійного вигорання. Юридіко-психологічними особливостями онлайн-консультування є наявність дискреції у підході консультантів до сприйняття унікальних ситуацій під час роботи з клієнтом. В процесі дослідження встановлено, що дистанційне психологічне консультування є найскладнішою формою фахової роботи психолога, що значно знижує орієнтування у визначенні реального стану клієнта, почасти зумовленого лише оціночними судженнями останнього без можливості це перевірити психологічними методиками чи поставленими медичними діагнозами.

Результати дослідження може бути використано у правотворчій та правозастосовній діяльності під час унормування діяльності дистанційних ліній психологічного консультування, а також розроблення правил роботи психолога з клієнтом в межах відображених у міжнародному та національному законодавстві стандарту надання означеної послуги.

Ключові слова: психологічна консультація, відмова в консультуванні, припинення консультації, дискреція, клієнт, конфіденційність, безпека консультанта.

This scientific article is devoted to the problem of legal regulation of remote psychological counseling. It is believed that currently remote psychological counseling in Ukraine is not precisely defined at the legislative level. The author made an attempt to unify the regulatory and legal standards of the work of psychologists-consultants in the online space and to determine the safety vectors of their activities, taking into account international and national prescriptions.

The purpose of the study is to disclose the organizational and legal specifics of the work of online psychologists-consultants and to determine the guarantees of their safety based on the interpretation of state standards for providing social services – distance psychological counseling in connection with other regulatory provisions established at the legislative level. The methodology involves a comprehensive analysis and synthesis of existing scientific and theoretical material and the formulation of relevant conclusions and recommendations. During the research, the following methods of scientific cognition were used: terminological, logical-semantic, functional, systemic-structural, and logic-normative. During the research, it was recognized that rational legal interpretation of existing standards for the work of online psychological consultants significantly reduces the risks of their professional burnout. The legal-psychological peculiarities of online counseling include the presence of discretion in consultants' approach to handling unique situations while working with clients. In the course of the research, it was found that remote psychological counseling is the most challenging form of professional work for a psychologist, significantly reducing the ability to determine the client's real state, partly due only to the client's evaluative judgments without the possibility to verify it with psychological methods or established medical diagnoses.

The research results can be used in legislative and law enforcement activities when regulating the activities of remote psychological counseling services, as well as in developing rules for psychologists' work with clients within the framework of the standards for providing such services reflected in international and national legislation.

Key words: counseling psychology, refusal of counseling, termination of the consultation, discretion, client, confidentiality, consultant safety.

Сучасні дистанційні форми консультативної допомоги відрізняються глибоким аналізом найрізноманітніших психологічних проблем клієнта, який очікує отримати у підсумку розмови конкретне рішення [1]. Онлайн-консультації в Україні особливо почали набирати своїх обертів в часи пандемії COVID-19 та наразі в умовах війни проти російського загарбника, що дало змогу багатьом людям полегшити свій психологічний стан та відчувати надію на перемогу незалежно від місця їх знаходження та в зручний для них час. Дистанційні форми консультативної допомоги, на слухну думку Ю. Акименко, вимагають чіткого дотримання філософії взаємозалежності фахівця-психолога і клієнта [1]. Відсутність безпосереднього сприймання клієнта в дистанційних психологічних консультаціях ускладнює взаємодію, характерні суттєві втрати невербальної інформації, що знижує продуктивність роботи самого консультанта-психолога. При цьому всьому відсутня ще й емоційно чуттєва складова соціаль-

ної перцепції, що є ключовою умовою психотерапевтичного ефекту консультаційної взаємодії.

Для дистанційного консультування із застосуванням голосового зв'язку є характерним ефект обмеженої комунікації. Звернення клієнта здійснюється по єдиному акустичному каналу і, як наслідок, відбувається звуження потоку інформації, якою обмінюються клієнт і консультант. «Телефонна комунікація має виключно акустичний і вербальний характер, що ускладнює спілкування абонентів. Зокрема, психолог, позбавлений можливості спостерігати за емоціями і поведінковими проявами клієнта; фахівець не бачить його першої, найприроднішої реакції на запитання, завдання, вправи; немає візуального контакту «очі – очі» між учасниками консультаційного процесу; існує деяка обмеженість психолога у виборі методик роботи з клієнтом [2].

Окремим організаційно-правовим аспектам проблеми використання дистанційного формату психологічного кон-

сультування присвячені роботи Ю. Акименка, В. Мицька, Г. Скіпальської, І. Крочковської, В. Мицька, О. Цільмак, О. Виноградної, О. Капустюка, І. Калашника, О. Мазяра та ін., проте на сьогодні не можна сверджувати про ґрунтовне теоретико-прикладне дослідження означених питань у розрізі сприйняття «дистанційного консультування» не лише як зручної моделі психологічної підтримки для клієнта, а й як ускладненого юридико-психологічного процесу адаптації консультанта до такого виду діяльності. У зв'язку з наведеним є актуальною необхідність дослідження правових та психологічних аспектів використання дистанційного формату психологічного консультування складних клієнтів в умовах воєнного часу та за відсутності дієвих нормативів гарантій безпеки самого консультанта-психолога. Дослідження цього напрямку належать до юридичної психології, зокрема, до її прикладних аспектів, орієнтованих на розв'язання актуальних проблем соціальних суб'єктів у сфері регульованих правом відносин.

«Онлайн-консультація», як наголошує Г. Скіпальська, «це особлива, а в деяких моментах чи не єдина нагода звернутись за допомогою до кваліфікованого психолога тим, хто з ряду причин не може організувати зустріч віч на віч. Інколи люди готові вигадати безліч приводів аби вкотре відкласти проблему в «чорну шухлядку» та не йти на консультацію, оскільки там на них чекає серйозна робота з своєю тривогою, страхами, тригерами та дитячими травмами. Проте, коли цей діалог відбувається в режимі онлайн, ми одразу відчуваємо себе в абсолютній безпеці та спокійній атмосфері, що, безперечно, дає позитивні результати» [3].

Державним стандартом соціальної послуги консультування (далі «Держстандартом – консультування», 2015 р.), а саме в ч. 2 Розділу VII, окрім іншого вписана можливість надавача соціальної послуги застосовувати індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги) у консультуванні отримувачів послуги психологічної підтримки у формі консультування. Психологічне консультування передбачає стабілізацію психологічного (психічного) стану клієнта, що полягає у визначенні психологом-консультантом разом з клієнтом особистісних психологічних проблем останнього з подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації (абз. 21 ч. 4 Розділу I «Держстандарту – консультування»).

Слід нагадати окремі застереження унормовані на законодавчому рівні щодо надання соціальної послуги – «психологічне консультування»:

– П. 9 ч. 8 ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.) зобов'язує надавачів соціальних послуг суворо дотримуватися прийнятих державних стандартів соціальних послуг – у нашому випадку «Держстандартом – консультування» (2015 р.) та почати Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання від 2016 р.

– Ч. 3 ст. 32 (назва – «Сприяння здоровому способу життя населення») Закону України «Про Основи законодавства України про охорону здоров'я» (1992 р.), дозволяє застосування гіпнозу, навіювання та інших методів психологічного і психотерапевтичного впливу лише у місцях та в порядку, встановлених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я.

– Ч. 4 Розділу I «Державного стандарту соціальної послуги консультування», визначає дистанційне консультування як заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитом отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги.

Вважаємо, що варто коротко зупинитися на окремих причинах та підставах відмови консультанта-психолога у наданні послуги консультування отримувачеві соціаль-

ної послуги (клієнту) у зв'язку з наявністю в останнього розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання тощо. **Розлад психіки** (ч. 3 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»). Дистанційна діагностика психічного стану клієнта включає: аудіальне спостереження за клієнтом та збір анамнезу від клієнта відштовхуючись з його слів. У цьому разі необхідно оцінити: наявність загрози самогубства і агресивної поведінки стосовно себе чи оточуючих; психопатологічні симптоми і синдроми; зв'язок психічних порушень з соматичним станом, отруєннями і абстинентними симптомами на які скаржиться клієнт і ті, що дистанційно продіагностував психолог. Натомість, варто зауважити, що визначити точну причину розвитку хронічного чи гострого психічного розладу може тільки психотерапевт після комплексної діагностики організму [4].

Розлад поведінки (ч. 3 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»). Вважаємо, що особа втрачає статус клієнта у випадку постійного, систематичного, нав'язливого всупереч всім можливим та вже наданими консультантами-психологами варіантами дистанційної психологічної підтримки останнього дозволами на гарячу телефонну лінію. Відповідно такий клієнт набуває статусу «документального дозвоновача», а консультант-психолог у разі чергового прийняття дзвінка останнього статусу «оператора». Така ситуація потребує втручання адміністрації організації/установи дистанційного консультування та блокування такого клієнта.

Стан гострого алкогольного та наркотичного сп'яніння (ч. 3 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»). Орієнтовні (аудіальні) ознаки стану наркотичного сп'яніння – це несподівана різка зміна в поведінці чи характері клієнта. Наприклад, різкі агресивні спалахи на невинуваті зовнішні подразники; розслабленість і апатія; стан, який нагадує просте алкогольне сп'яніння (втомленість, сонливість). При прийомі конкретних наркотиків (із групи опію, різних видів коноплі та інших) у наркомана відмічається нестримний сміх та нісенітність мовлення (побудови словесних конструкцій). В такому стані наркоман втрачає контакт з консультантом (бо впевнений, що психолог не розділяє його підвищену радість), а відтак безпричинно виявляє агресію та дратівливість.

Однак, варто зауважити, що різні наркотики мають й різні зовнішні та внутрішні прояви. Втім існують ознаки, які все ж є спільними для більшості наркотичних речовин, серед яких: різка зміна поведінки; часті різкі зміни настрою: від дратівливості та похмурості до ентузіазму або щастя; втрата інтересу до колишніх занять, хобі та спорту; зміни сну: сон не вночі, а вдень; нежить, закладеність носа. Варто зауважити, що алкогольне, наркотичне сп'яніння та інші стани зміненої свідомості, при яких людина несприйнятлива до психотерапії є протипоказаннями для роботи психолога, оскільки тут всі ресурси будуть знівельовані особливим станом клієнта.

Ознаки гострого захворювання (ч. 3 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»). Ознаки гострого захворювання протипоказані для психологічного консультування навіть в дистанційному форматі, аби не нашкодити клієнту, що потребує втручання інших фахівців у галузі медицини, психіатрії. Серед таких ознак варто виокремити: розлади психіки і поведінки психотичного рівня; гострі психічні стани, при яких необхідна допомога психіатра; важкі психічні захворювання; гострі соматичні захворювання та їх загострення, які потребують профільного лікування.

Неможливість з якихось причин збереження конфіденційності консультування (ч. 1 та 2 ст. 32 Конституції України та пп. 3.2. п. 3 рішення Конституційний Суд України від 20.01.2012 № 2-рп/2012). Наприклад, у випадку допущення клієнтом висловлювань, що спрямовані на пригнічення української нації, заклики до повалення державного суверенітету, національної безпеки України, зневаги

та знеславлення заслуг Збройних сил України чи волонтерів, зізнання у скоєнні злочину, іншого правопорушення тощо. У таких випадках консультант-психолог вправі розпочати запис розмови без попередження такого клієнта та скерувати через адміністрацію дистанційного консультування (так званої – «гарячої лінії») отримані дані до відповідних правоохоронних органів України.

Прохання клієнта зреалізувати послугу психологічного консультування опосередковано, тобто надати допомогу членам родини або ж близьким друзям через першу особу (самого клієнта). Психолог може надавати психологічну допомогу, підтримку чи консультування лише безпосередньо особі, яка звернулася до нього.

Відтк, аудіальний контент з консультантом-психологом за допомогою дистанційних-інструментів – телефонного з'єднання передбачає певні обмеження щодо реального оцінювання психофізичного стану дозвонювача (клієнта). Тому воно не може і не покликане замінити візит наживо до психолога чи лікаря. Психологічне онлайн-інформування наразі не є частиною чи видом фахової психологічної допомоги, а має виключно інформаційно-консультативний характер. В умовах дистанційного психологічного консультування чи підтримки доцільно розглядати виключно наукові відомості про зміни тих чи тих показників в свідомості, поведінці чи іншому сприйнятті реальності клієнтом. Також клієнту чи за підозрою хворому варто порадити звернутися до свого лікаря для точнішого оцінювання симптомів, якщо є підстави вважати, що він недооцінює чи завищує серйозність свого психофізіологічного стану [5]. У форматі дистанційного психологічного консультування, психолог лише на ґрунті аудіального прислуховування до розмовної поведінки, побудови устних текстуальних конструкцій, інших особистісних реакцій вбудованих в мовлення клієнта визначає причину припинення чи відмови у наданні послуги – психологічного консультування.

Відтак визначені у «держстандарті – консультування» такі підстави для відмови та припинення надання послуги – психологічного консультування як *розлад психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознаки гострого захворювання* визначити достеменно дистанційно не можливо. Це виявляється в тому, що закладені законодавцем наративи «Держстандарту – консультування», які в їх системному вияві формують уявлення консультанта чи клієнта про соціальну послугу – психологічне консультування, є не досить послідовними, чіткими та зрозумілими для її реалізації саме в дистанційному форматі. Однак, це прогріхи законодавця, адже будь-які нормативно закріплені положення мають містити точні й однозначні формулювання та бути розумно передбачуваними. Ця прогалина і створює стан правової невизначеності, оскільки застосування певних способів тлумачення змісту положень Держстандарту – консультування дає змогу зробити висновок про те, що консультант-психолог виходить лише з позицій власної дискреції на означені вище випадки відмови чи припинення надання послуги. Нагадаємо, що дискреційні повноваження – це можливість діяти за власним розсудом, у межах закону, можливість застосувати норми закону та вчиняти конкретні дії (або дію) серед інших, кожні з яких окремо є відносно правильними (законними) [6].

Європейська Комісія за демократію через право (Венеціанська Комісія) у Доповіді щодо верховенства права зазначила, що однією з складових верховенства права є правова визначеність; вона вимагає, щоб правові норми були чіткими й точними, спрямованими на те, щоб забезпечити постійну прогнозованість ситуацій правовідносин, що виникають (п. п. 41, 46 Доповіді) [7]. Так, у справі «Гешмен і Герруп проти Сполученого Королівства» (рішення від 25 листопада 1999 р.) Суд вказав, що однією з вимог, яка впливає зі словосполучення «встановлений законом», є передбачуваність. Норму не можна вважати «законом», якщо вона не сформульована достатньо чітко, що дає особі можливість керуватися

цією нормою у своїх діях. З іншого боку, хоча визначеність у законі надзвичайно бажана, забезпечення її може призвести до надмірної ригідності, тоді як закон ніколи не повинен відставати від обставин, що змінюються. Ступінь чіткості, яку мають забезпечувати формулювання національних законів і яка в жодному випадку не може охопити всі непередбачувані обставини, значною мірою залежить від змісту певного документа, сфери, на яку поширюється закон, а також від кількості та статусу тих, кому він адресований (п. 31). У Рішенні від 29 червня 2010 р. № 17-рп/2010 Конституційний Суд України звернув увагу на правову визначеність як елемент верховенства права: «Одним із елементів верховенства права є принцип правової визначеності, у якому стверджується, що обмеження основних прав людини та громадянина і втілення цих обмежень на практиці допустиме лише за умови забезпечення передбачуваності застосування правових норм, встановлених такими обмеженнями. Тобто обмеження будь-якого права повинне базуватися на критеріях, які дадуть змогу особі відокремлювати правомірну поведінку від протиправної, передбачати юридичні наслідки своєї поведінки» (абзац третій пп 3.1 п. 3 мотивувальної частини) [8].

У будь-якому разі, відмова в психологічному консультуванні у вище згаданих випадках, повинна супроводжуватися поясненням причин і довідковою інформацією (за наявності) про можливість отримати таку соціальну послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу. І тут варто зауважити, що консультант-психолог має уникати випадків непрофільного втручання до діагностованого стану клієнта, адже основне завдання під час дистанційного консультування «не нашкодити клієнту». Таке застереження фактично відображено в ч. 3 ст. 32 (назва – «Сприяння здоровому способу життя населення») Закону України «Про Основи законодавства України про охорону здоров'я» (1992 р.), де чітко вписано, що з метою запобігання шкоди здоров'ю населення застосування гіпнозу, навіювання, інших методів психологічного і психотерапевтичного впливу дозволяється лише у місцях та в порядку, встановлених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері охорони здоров'я. Психологічне втручання (застосування методів психології, пов'язаних із впливом на свідомість та поведінку людини) допускається лише в тому разі, коли воно не може завдати шкоди здоров'ю клієнта.

Окрім передбаченого стандартом права на відмову в отриманні послуги психологічного консультування, існують також підстави для прийняття рішення про припинення надання такої послуги:

- відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»);
- закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»). При дистанційному консультуванні це може бути сплив максимально встановленого та озвученого клієнтові часу на консультування;
- невиконання умов договору щодо співпраці у виході зі складної життєвої ситуації (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»);
- порушення умов такого договору щодо співпраці у виході зі складної життєвої ситуації, що поставило під загрозу життя чи здоров'я надавачів соціальної послуги (насилення, агресивна поведінка, гострий психічний розлад тощо) (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»);
- невиконання без поважних причин отримувачем соціальних послуг вимог, визначених договором про надання соціальних послуг (п. 4 ч. 1, 2 ст. 24 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.));
- наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги, зокрема інфекційні захворювання в гострій стадії, часті судомні напади (епілепсія) тощо (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»);

– грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги (ч. 5 Розділу 2 «Держстандарту – консультування»);

– порушення правил внутрішнього розпорядку роботи надавачів соціальних послуг – консультантів-психологів (п. 3 ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.);

– несвоєчасне інформувати надавачів соціальних послуг про всі обставини, що впливають на надання або припинення надання соціальних послуг своєчасно інформувати надавачів соціальних послуг про всі обставини, що впливають на надання або припинення надання соціальних послуг (п. 4 ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.);

– зневажливе ставлення клієнтів до надавачів соціальних послуг – психологів-консультантів та їх працівників (п. 6 ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.);

– перешкоджання клієнтами надання соціальних послуг психологами-консультантами, у тому числі іншим особам (п. 6 ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.);

– відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб клієнта (п. 1 ч. 1, 2 ст. 24 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.);

– виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальних послуг – клієнтом, інформації при зверненні за їх наданням до психолога-консультанта, що унеможливило подальше надання послуги – психологічного консультування (п. 5 ч. 1, 2 ст. 24 Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.)).

Також, серед причин за яких психолог-консультант може відмовитись від надання клієнтові консультативних послуг, на думку вчених, є [9]: психолог-консультант не має достатньої компетентності для вирішення поставлених клієнтом проблем; наявність особистого неприйняття клієнта на інтуїтивно-емоційному рівні; розбіжність поглядів психолога-консультанта та клієнта на основні життєвих цінностей (релігійні переконання, моральні установки, суспільно-політичні позиції тощо); відмова клієнта з якихось, відомих лише йому, причин відповідати на поставлені запитання і обговорювати проблему; після декількох дистанційних зустрічей психолог-консультант разом із клієнтом, перевіряючи результативність зустрічей, можуть прийти до спільної згоди про неефективність консультативного процесу та відсутність подальших перспектив продовження консультативної взаємодії тощо. За наявності однієї чи декількох таких причин психолог-консультант радить клієнту звернутися до іншого спеціаліста. При цьому консультант може запропонувати колега або ж установи, у професійності яких він впевнений. Клієнту можна запропонувати більш детальну інформацію про установи, зокрема, адресу, телефони, прізвища консультантів, вартість консультативної зустрічі тощо. При цьому слід пам'ятати, що консультант у ненав'язливій формі про-

понує найбільш ефективні, на його думку, варіанти психологічного консультування, але прикінцевий вибір залишається за клієнтом [9].

Водночас, спеціалісти-психологи, які консультують на «гарячій лінії», зобов'язані забезпечувати збереження персональної, особистої інформації в інтересах особи, яка звернулася на «гарячу лінію». Будь-яка конфіденційна інформація отримана під час психологічної роботи з клієнтом не може бути розголошена як всередині команди (окрім консультацій з колегами, супервізорами з приводу складних випадків), так і серед будь-яких інших державних, недержавних установ (структур), а також серед третіх осіб без згоди особи. Більш того, спеціалісти (консультанти) інформують дозвонювачів (абонентів) про те, що навіть в межах дистанційного консультування особисто дотримуються конфіденційності, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку.

Окрім іншого психолог-консультант вправі згідно Етичного кодексу психолога (1990 р.) робити висновки та надавати поради клієнту, оскільки в п. 3.9 кодексу вписано, що «психолог не робить висновків і не дає порад, не маючи достовірних знань про клієнта або ситуацію, в якій він перебуває». Тобто, з означеного положення п. 3.9 слідує, що за наявності достовірних знань про клієнта або ситуацію, в якій він перебуває, психолог вправі надавати висновки та поради останньому. Більш того, психолог-консультант вправі згідно п. 4.1 означеного кодексу не додержуватися конфіденційності у взаєминах з клієнтом та навіть зобов'язаний поінформувати тих, хто може надати кваліфіковану допомогу, у випадках, коли виявлені симптоми є небезпечними для самого клієнта та інших людей [10]. Для прикладу, військовий психолог вправі у випадку виявленої (продіагностованої) підозри щодо наявності у військовослужбовця клінічних форм психічних відхилень та неможливості встановлення більш точного висновку, рекомендувати командуванню військової частини (підрозділу) направити військовослужбовця до закладу охорони здоров'я Міністерства оборони України на додаткове обстеження. Таке направлення військовослужбовців здійснюється в порядку, що визначений Статутом внутрішньої служби Збройних Сил України, затвердженим Законом України від 24 березня 1999 року № 548-XIV.

Отже, прийняти рішення про надання чи відмову у наданні психологічного консультування, психолог-консультант недержавного сектору («гарячої лінії» психологічної підтримки) вправі згідно ч. 1 ст. 21 (назва – «Прийняття рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг») Закону України «Про соціальні послуги» (2019 р.) самостійно на підставі вище зазначених та унормованих законодавчо випадків такої відмови чи припинення надання цієї послуги.

ЛІТЕРАТУРА

1. Акименко Ю. Ф. Дистанційна психологічна допомога: філософія взаємної консультації і клієнта. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. № 1 (7). 2016. С. 7–14.
2. Акименко Ю. Ф. Дистанційне психологічне консультування: відповідь сучасних інформаційних технологій вимогам сьогодення. *Проблеми соціальної роботи*. № 2 (3). 2013. С. 42–45.
3. Скіпальська Г. Онлайн-консультування. Актуальність дистанційного консультування під час війни. URL : <https://blog.liga.net/amp/user/haskipalska/article/48892>
4. Кручковська І. В. Психічні розлади. URL : <https://medlux.net.ua/psychichni-rozladny/>
5. Консультування пацієнтів онлайн Джерело: URL : <https://www.medsprava1.com.ua/article/535-konsultuvannya-patsntv-onlayn>
6. Постанова ВП ВС від 04.02.2020 р., у справі № П/9901/871/18, провадження № 11-617зai19. Джерело: URL : <https://zakononline.com.ua/court-decisions/show/87857869> (дата звернення: 21.09.2023)
7. Про верховенство права. URL : [http://www.venice.coe.int/docs/2011/CDL'AD\(2011\)003.pdf](http://www.venice.coe.int/docs/2011/CDL'AD(2011)003.pdf). (дата звернення: 21.09.2023)
8. Рішення у справі за конституційним поданням Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини щодо відповідності Конституції України Закону України «Про міліцію». *Вісник Конституційного Суду України*. 2010. № 5. С. 11–17.
9. Причини відмови психолога від консультування. URL : https://pidru4niki.com/78041/psihologiya/prichini_vidmovi_psihologa_konsultuvannya
10. Етичний кодекс психолога : прийнятий на I Установчому з'їзді Товариства психологів України 20 грудня 1990 р. URL : <http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0.docx.pdf> (дата звернення: 21.09.2023)