



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

Parecer 61 - CEOPP/2017

sobre

A informação pública nas redes sociais e a intervenção psicológica

Relator: Ana Ribas

Preâmbulo:

A Comissão de Ética da Ordem dos Psicólogos Portugueses, em reunião ordinária do dia 22 de Abril de 2017, decidiu elaborar um parecer relacionado com a utilização de dados pessoais sobre o cliente do psicólogo, disponíveis nas redes sociais. Ou seja, a questão em análise prende-se com a obtenção de informação sobre um cliente recorrendo à informação pública que o mesmo disponibiliza nas redes sociais em que participa.

A elaboração deste parecer não visa arbitrar nenhuma questão em concreto, mas sim contribuir com esta reflexão temática para a boa prática dos psicólogos. Embora se faça referência a bibliografia relacionada com o tema em análise, a principal referência a ter em conta são os princípios gerais e específicos do Código Deontológico da profissão, nomeadamente todos os aspetos que se relacionam com a construção de uma relação de confiança no



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

âmbito da intervenção psicológica, a afirmação da confidencialidade e a certeza da privacidade.

Redes sociais são estruturas dinâmicas e complexas formadas por pessoas com valores e/ou objetivos em comum¹. Nestas redes existe uma troca intensa de informação e conhecimento entre as pessoas. No que diz respeito às redes sociais, tipo *facebook*, apesar de já terem sido construídas escalas estandardizadas para investigação², as mesmas não têm sido consistentemente aplicadas. Para além deste aspeto, colocam-se outras questões na utilização de dados deste tipo de redes como por exemplo (a) saber se os utilizadores das redes são realmente quem dizem ser, (b) a relação entre a privacidade e a divulgação nas redes parece alterada na medida em que nem sempre é óbvio quem diz *o quê* e *a quem*, (c) a integração social através das redes deste tipo é questionável, (d) não é claro qual é o propósito de fazer amigos nestas redes, (e) como não é clara a perceção sobre o significado de ser “amigo” (f) e

¹ Souza, Queila R. & Quandt, Carlos O. Metodologia de Análise de Redes Sociais. In F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org). *O tempo das Redes*. São Paulo: Perspetiva, 2008, p. 31-63.



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

equacionam-se também as desvantagens que podem advir para o próprio, ao construir e manter relacionamentos neste tipo de redes sociais².

Considerando que:

1. No âmbito da intervenção psicológica o processo de obtenção do consentimento informado constitui um aspeto central para a construção da relação de confiança;
2. A relação interpessoal que se estabelece no contexto da intervenção psicológica é, por natureza, uma relação assimétrica, mas não é uma relação de poder: existe um pedido de ajuda de um cliente, o qual acredita na competência do psicólogo para lhe responder às suas questões ou problemas;
3. A relação interpessoal é a base para a intervenção psicológica e corresponde a uma construção feita ao longo do tempo, podendo haver necessidades que vão sendo identificadas à medida que essa relação se estabelece e intensifica;

² Andersen, B., Fagan, P., Woodnutt, T., Chamorro-Premuzic, T. "Facebook Psychology: Popular Questions Answered by Research", in *Psychology of Popular Media Culture*, 2012, vol I, No. 1, 23-37, APA 2012.



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

4. A confidencialidade é um pressuposto dessa relação e a confiança a base fundamental para assegurar a continuidade da intervenção, sendo o psicólogo o primeiro a salvaguardar o direito à privacidade individual;
5. A privacidade refere-se ao direito da pessoa em decidir o momento, o lugar, a forma e as informações que deseja partilhar, sendo isso mesmo, objeto de respeito pelo psicólogo;
6. Se, para além do instrumento terapêutico que constitui a relação, for necessário recorrer a instrumentos de avaliação psicológica, os mesmos possuem 3 características fundamentais: (1) requerem uma ação/comportamento a ser avaliado, (2) condições estandardizadas de observação e (3) regras de obtenção da informação quantitativa decorrente;
7. O psicólogo deve obter todas as informações a utilizar no processo de intervenção psicológica a partir do seu cliente ou de outras fontes autorizadas e/ou identificadas pelo cliente. O psicólogo não pode utilizar, nem tão pouco deve ser influenciado, por informações sobre as quais o cliente desconheça a sua origem.

Somos de parecer que:

1. No âmbito da relação profissional entre o psicólogo e o seu cliente, o primeiro procura construir as linhas orientadoras da sua intervenção a partir dos conteúdos e das perceções sobre a pessoa do cliente, obtidos no contexto da mesma;
2. O psicólogo não recorre a fontes de informação externas à relação com o seu cliente, para não colocar em risco a privacidade e a confiança e, desta forma, não criar obstáculos à evolução positiva da relação;
3. A informação sobre a pessoa do cliente, enquanto resultado de uma observação psicológica em curso, é obtida de forma sistemática e com base em instrumentos validados cientificamente;
4. As conclusões a retirar de um processo de observação psicológica são objeto de discussão entre o psicólogo e o seu cliente para promover a sua compreensão;
5. O eventual recurso a redes sociais sobre a pessoa do cliente é uma ação que, a ser efetuada, apenas deverá acontecer com o consentimento informado do cliente e com a definição prévia do objetivo para tal ação, levando em linha de conta a relação custo/benefício que a mesma possa trazer à intervenção em curso;



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

6. A utilização das redes sociais por parte do psicólogo como fonte de informação ou mera curiosidade assenta nas mesmas bases que o estabelecimento de relações múltiplas com o cliente, incorrendo o psicólogo nas mesmas dificuldades daí decorrentes.

Lisboa, 22 de Abril 2017

Aprovado pela Comissão de Ética da Ordem dos Psicólogos Portugueses

O Presidente da Comissão de Ética

Relator do Parecer



Miguel Ricou



Ana Ribas