

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2020, №1, Том 8 / 2020, No 1, Vol 8 <https://mir-nauki.com/issue-1-2020.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/31PSMN120.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Зураева А.М., Джелиева З.Т. Психологическая помощь в онлайн-консультировании // Мир науки. Педагогика и психология, 2020 №1, <https://mir-nauki.com/PDF/31PSMN120.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Zuraeva A.M., Dzhelieva Z.T. (2020). Psychological assistance in online counseling. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 1(8). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/31PSMN120.pdf> (in Russian)

УДК 316.6

ГРНТИ 15.41

Зураева Альбина Мисирбиевна

ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова», Владикавказ, Россия
Доцент кафедры «Психологии»
Кандидат психологических наук, доцент
E-mail: aolisaeva@mail.ru

Джелиева Залина Тасолтановна

ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова», Владикавказ, Россия
Доцент кафедры «Психологии»
Кандидат педагогических наук
E-mail: zalina.djelieva@yandex.ru

Психологическая помощь в онлайн-консультировании

Аннотация. Актуальность данной статьи обусловлена тем, что активное и массовое использованием интернет ресурсов в жизни современных людей стало нормой жизни. Существующие информационные технологии дают возможность применения дистанционной психологической помощи посредством интернета. Статья посвящена востребованной на сегодняшний день проблеме психологической помощи в онлайн-консультировании. Авторами рассмотрены работы отечественных исследователей, посвященных различным аспектам рассматриваемой проблемы. Обозначено начало развития дистанционного консультирования в сети интернет. Выделены традиционные подходы и дистанционные формы психологического консультирования. Перечислены основные интернет системы, получившие наибольшее распространение, в рамках которых может осуществляться дистанционное психологическое консультирование. Описаны дистанционная форма психологического консультирования, основные виды психологической помощи в Интернете («телефонное консультирование», «интернет-консультирование», «психологическое консультирование при помощи мобильных устройств» и др.), перечислены преимущества и недостатки в процессе применения интернет-консультирования. В статье психологическая помощь, осуществляемая в интернет пространстве представлена тремя блоками: информационная помощь (посты), обучающая помощь (видео-лекции, вебинары), психотерапия и консультирование (онлайн-сессии, skype-консультации).

Нами представлены результаты первичного опроса, проведенного с целью выявления особенностей и видов психологической помощи в интернет пространстве. Описаны критерии выбора консультанта при дистанционном консультировании, обозначены значимые составляющие, вызывающие сомнения в компетентности и уровне квалификации специалистов, оказывающих психологическую онлайн-помощь, получены результаты о

наиболее востребованных информационных видах психологической помощи, указана их роль для интернет пользователей, выявлены наиболее востребованные формы и виды обучения.

Ключевые слова: психологическая помощь; онлайн-помощь; дистанционная психологическая помощь; онлайн-консультирование; интернет системы; положительные и отрицательные стороны дистанционной помощи; опрос

Технический прогресс стал неизменным атрибутом современной жизни общества, в котором использование информационных технологий и социальных сетей стало нормой для человека. Активное использование интернет пространства, информационных технологий наблюдается во всех сферах жизнедеятельности человека: политика, финансы, отдых, реклама, образование, здравоохранение и т. д.

Интернет, являясь основным источником практически любой информации в открытом доступе, стал быстрым способом не только поиска и создания информации, но и особой коммуникативной средой. Глобальная сеть открыла возможность для круглосуточного и неограниченного по времени взаимодействия в процессе консультирования, оказания психологической помощи как индивидуальной, так и групповой. Активное использование информационных технологий общения в Сети способствовало развитию новых форм психологической помощи посредством интернета. Современный образ жизни индивида приводит к возникновению новых проблем и, как следствие, для их решения требуются и новые способы, и формы консультирования. «Оказание психологической помощи через Интернет – идеальная среда для проектирования человеко-машинных систем совместной деятельности «клиент – психолог», так как позволяет пользоваться практически неограниченными ресурсами для внедрения различных форм взаимодействия заинтересованных участников в процессе выявления, обсуждения и практического решения ими различных вопросов и проблем» [1, с. 87].

Психологическая помощь может быть оказана как в традиционной, так и дистанционной формах.

Традиционная форма психологической помощи может различаться по разным критериям. Например, исходя из продолжительности времени оказания помощи, она может быть неотложной (экстренной) или продолжительной; по количеству участников – индивидуальной или групповой; по выполнению функций психологом, помощь может быть: диагностической, диспетчерской, информационной, коррекционной, консультативной, терапевтической; по пространственной организации – контактной и дистанционной. Б.Д. Карвасарский выделяет следующие подходы к психологическому консультированию: «проблемно-ориентированное консультирование; личностно-ориентированное консультирование; консультирование, ориентированное на выявление ресурсов для решения проблемы» [2, с. 15].

Таким образом, в настоящее время наряду с традиционной формой психологического консультирования, при которой происходит непосредственное взаимодействие клиента с психологом существует и дистанционная форма работы. К дистанционным формам психологической помощи, рассматриваемым в научной литературе, относят: «телефонное консультирование», «интернет-консультирование», «психологическое консультирование при помощи мобильных устройств» и т. д. [3, с. 78–79].

Научные работы российских ученых, связанные с использованием интернет-технологий в дистанционном психологическом консультировании на современном этапе все еще не в достаточной мере дифференцированы по тематике и требуют дополнительного изучения.

Также, на наш взгляд, необходимо отметить, что в настоящее время в интернет пространстве предлагаемая психологическая помощь представлена в хаотичном, неструктурированном виде, это наблюдается даже в определении психологического консультирования или психологической помощи в интернет пространстве.

Так, в литературе встречаются разнообразные определения такие как: «кибертерапия», «е-терапию», «telehealth», «онлайн-консультирование», «компьютерно опосредованная терапия», «терапия в киберпространстве», «дистантное консультирование», «психотерапевтическое вмешательство онлайн», «интернет-консультирование» и т. д. «Являясь сравнительно новой областью профессиональной практики психологов, интернет-консультирование требует разработки своих теоретико-методологических и методических аспектов, что делает его предметом научных исследований в киберпространстве» [4, с. 25].

Сегодня оказание психологических услуг (консультирование, психотерапия) посредством интернет-коммуникации является дискуссионным «прежде всего потому, что проведение заочных и анонимных психологических воздействий нарушает основные принципы построения психотерапевтических отношений в системе «психолог-клиент»» [5, с. 69–70].

История развития интернет консультирования за рубежом представлена в работе Меновщикова В.Ю. «Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в Интернете», в которой автор указывает на одно из первых упоминаний психологического консультирования при помощи новых технологий, которое было проведено Стэнфордским и Калифорнийским университетами в 1972 г. [6]. В России история интернет консультирования относится к концу 90-х годов прошлого века. В 1999 году начал формироваться Международный проект «Психотерапия и консультирование» [7, с. 20]. «Становление дистанционных форм психологической работы в Интернете, в принципе, находится в нашей стране почти в самом начале своего пути. В связи с этим перед психологами возникает проблема теоретического осмысления и интеграции различных направлений психологии и новых технических решений для развития дистанционных форм психологической помощи в Интернете, – таких как интернет-консультирование» [8, с. 31].

В настоящее время наибольшее распространение получили следующие интернет системы: www – глобальная гипертекстовая система, дающая возможность перехода от одного документа к другому, Chat-текстовый или разговорный диалог в реальном времени, E-mail – электронная почта, которая дает возможность проведения консультирования и психотерапии, Usenet «телеконференция», «группа новостей» и т. д. [9, с. 11–12].

Кроме предложенной Меновщиковым В.Ю. интернет систем получили распространение социальные сети (socialnetworks): Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, YouTube, «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграмм», личные, профессиональные, тематические сайты, веб-сайты и т. д. Наибольшую популярность в социальных сетях получило блоггерство.

Основные виды психологической помощи, предлагаемые в интернет пространстве, условно можно разделить на три блока: информационная помощь (посты), обучающая помощь (видео-лекции, вебинары), психотерапия и консультирование (онлайн-сессии, skype-консультации).

У такой формы психологической работы есть положительные и отрицательные стороны. Так, в целом анализируя научные работы по данной проблематике можно выделить преимущества дистанционного консультирования: Гартфельдер Д.В. указывает на преимущества дистанционной формы – повышение доступности, экономия ресурсов или их грамотное перераспределение, возрастание роли клиента в терапевтическом процессе [10, с. 81]; Зайчикова О.В. и Меновщиков Ю.В. выделяют: пространственные и временные особенности, максимальная анонимность, возможность прервать контакт, эффект

ограниченной коммуникации, нерегламентированность поведения, снижение психологического и социального риска в общении, компенсаторная виртуальная эмоциональность, использование разнообразных способов коммуникации [11, с. 26–28]; Одинцова М.А. отмечает: искренность и смысловую насыщенность общения; дистантное консультирование, которое может являться эффективной формой мониторинга эмоционального состояния больших групп людей [12, с. 66].

Кроме того, к преимуществам можно отнести свободное, бесплатное, быстрое и квалифицированное интернет-консультирование посредством информирования, предоставления советов и поддержки. Люди с ограниченными возможностями по состоянию здоровья из разных регионов и городов получают доступ к профессиональной помощи квалифицированных специалистов.

К отрицательным сторонам психологической помощи посредством интернета можно отнести следующее: квалификация и компетентность «псевдо-консультантов» вызывает сомнения; форма дистанционного консультирования не является универсальной для всех, так как не у каждого есть психологическая готовность к такой форме работы; не всегда можно достичь гарантий безопасности и приватности. Не со всеми запросами клиентов можно работать дистанционно (суицидальные запросы, сексуальные нарушения, психотические расстройства и т. д.). Так, Ю.М. Забродин отмечает следующие отрицательные стороны дистанционного консультирования: невозможность избавиться от людей, использующих данный вид контакта не по назначению («шутники», люди с неадекватной мотивацией и т. п.); трудность контроля клиента, его состояний; вероятность несоблюдения конфиденциальности со стороны провайдеров или администрации интернет-ресурсов, не говоря уже о возможности хакерского «взлома» и т. д. [13].

С целью изучения особенностей использования различных видов психологической помощи в интернет-пространстве нами был проведен опрос.

В проведенном опросе участвовали 270 респондентов, интернет пользователи из разных городов, которые условно были разделены на три возрастные группы: 15–24 лет, 25–40 лет, 41–60 лет. Из них 78 % респондентов – женщины, 22 % респондентов – мужчины.

Респондентам предлагались следующие блоки вопросов, с предполагаемыми вариантами ответов: о способах получения психологической помощи; о критериях выбора специалистов; о видах психологической помощи; о формах обучения в интернет пространстве; о доверии к интернет-консультантам и т. д.

Анализ полученных нами ответов выявил, что на сегодняшний день остается «спорным» вопрос выбора консультанта. Те критерии, которыми руководствуются пользователи интернет ресурсов не могут являться объективно достоверными в качестве ориентира на квалифицированного консультанта. Так, например, большая популярность в соцсетях, большое количество подписчиков у «блогера-консультанта» совсем не гарантируют квалификации и профессионализма «консультанта». Довольно часто встречаются случаи, когда блогеры-консультанты, ведущие свои странички, декларирующие психологические советы и рекомендации не имеют базового психологического образования. В своем выборе консультанта по критерию популярности и количеству положительных отзывов ориентируются в основном молодое поколение интернет пользователей (15–25 лет), люди по старше (25–40 лет) кроме популярности ориентируются на рекомендации знакомых и изучают дополнительную информацию о профессиональной деятельности консультанта, а более зрелая возрастная категория (41–60 лет и более) реже берут в расчет популярность, большей частью ориентируются на рекомендации знакомых, а то и вовсе не доверяют или не пользуются таким видом интернет услуг. Также вызывают сомнения в качестве «наскоро» созданные

«марафоны», семинары/вебинары, «игры» – трансформации и т. п. инструменты консультирования. Не однозначная ситуация и в вопросе ответственности за «клиента». Какова зона ответственности консультанта, находящегося по ту сторону экрана монитора? Как консультант может контролировать процессы взаимодействия консультанта и клиента. Есть также риски отсутствия гарантий безопасности и приватности консультаций в интернет – пространстве, что также может быть ограничением в е-консультировании. При этом большой популярностью и распространением пользуются информационные виды психологической помощи – так называемые посты и видео-лекции в разных социальных сетях. Они выполняют, своего рода ликвидацию безграмотности по части психологических знаний и поднимают уровень психологического самосознания интернет пользователей, причем каждый из пользователей интернет ресурсов может найти именно ту область психологический знаний, которая интересует именно его. Проанализировав ответы респондентов, можно перечислить темы, которые имеют наибольшую популярность (востребованность) в рамках соц. сетей: семейные конфликты, личностное саморазвитие, личностные трансформации, работа со страхами (публичные выступления, детские страхи и т. д.), прокрастинация, тайм-менеджмент, финансовый достаток, «карты желаний», «dreamlife», проработка деструктивных эмоций (обиды, гнев и т. д.), самооценка, созависимые отношения, психосоматика, негативные установки и работа с ними, панические атаки, критерии психического здоровья, детско-родительские отношения и др.

Всевозможные обучающие психологические программы, как для профессионалов, так и для широкого круга пользователей имеют свою востребованность, но в меньшей степени, чем информационный вид психологической помощи. И этому есть ряд объяснений: так, например, для профессионального обучения большинство респондентов (65 %) предпочитают очную форму обучения, по сравнению с дистанционной формой. Терапия, как вид психологической помощи имеет еще меньшую популярность в онлайн виде, чем информационная и обучающие виды помощи в интернет пространстве. И, это отчасти объяснимо и не подготовленностью клиентов к такому виду взаимодействия с консультантом, и отсутствием системного и структурного подхода в интернет-терапевтической деятельности, а именно не определен круг проблем, форм, механизмов, допускающих интернет-консультирование и терапии. Исходя из анализа полученных ответов, есть несколько причин отказа от онлайн-консультаций: не доверяют не знакомым специалистам (27 %), не доверяют новому виду психологической помощи (дистанционно) (32 %), финансовые затруднения (24 %), не владение компьютерными и мобильными технологиями (данная причина была отмечена людьми более старшего возраста) (6 %), не знакомы с данной формой психологической помощи (8 %).

Таким образом, дистанционная форма многоаспектной, целенаправленной психологической помощи в Сети-интернет актуальна. При этом несмотря на возрастающую популярность и востребованность у интернет пользователей она имеет ряд не решенных проблем и противоречий, недостатков. Более детальное исследование данной сферы оказания психологических услуг, способствовало бы решению существующих вопросов практического применения интернет-технологий в работе психологов. На наш взгляд есть необходимость в дальнейшем, более детальном изучении ряда проблем: этические вопросы – вопросы ответственности за клиента; вопросы квалификации и профессионализма консультанта, перечень проблем, с которыми невозможно работать при помощи дистанционных форм; какие виды и формы психологической помощи возможно применять; вопросы эффективности такой формы работы; вопросы безопасности и гарантии оплаты и т. д.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лебедева С.В., Рубцов А.В. Виртуальная психологическая служба: функциональные задачи и особенности организации // Психологическая наука и образование. 2002. Том 7. № 1. С. 87–97.
2. Карвасарский Б.Д. Психотерапия: учеб. для вузов / Изд. 2-е, перераб. – СПб.: Питер, 2002. – 672 с.
3. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. 2016. № 2. С. 77–96.
4. Абросимова Ю.А. Особенности мотивации клиентов психологических интернет-консультаций // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2012. №2. С. 25–29.
5. Психология Интернет-коммуникации: учеб. пособие / Е.П. Белинская. – М.: МПСУ; Воронеж: МОДЭК, 2013. – 192 с.
6. Меновщиков В.Ю. Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в Интернете» // СПЖ. 2009. №33. С. 57–62.
7. Меновщиков В.Ю. Интернет-консультирование в России // Психологическое консультирование онлайн. 2011. №1. С. 20–27.
8. Донцов А.И., Донцов Д.А., Донцова М.В., Тенденции развития психологического консультирования в информационной сети Интернет // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.
9. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет. – М., 2007. – 178 с.
10. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. 2016. №2. С. 77–96.
11. Зайчикова О.В., Меновщиков Ю.В. Телефонное и интернет-консультирование: общие особенности коммуникации на дистанции // Психологическое консультирование Онлайн. №1. 2010. С. 26–31.
12. Одинцова М.А. В Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.
13. Забродин, Юрий Михайлович. Психологическое консультирование: справочник / Ю.М. Забродин, В.Э. Пахальян; под ред. Ю.М. Забродина. – Москва: Эксмо, 2010. – 383 с.

Zuraeva Albina Misirbievna

North Ossetian state university after K.L. Khetagurov, Vladikavkaz, Russia
E-mail: aolisaeva@mail.ru

Dzhelieva Zalina Tasoltanovna

North Ossetian state university after K.L. Khetagurov, Vladikavkaz, Russia
E-mail: zalina.djelieva@yandex.ru

Psychological assistance in online counseling

Abstract. The relevance of the article is due to the fact that the active and massive using of Internet resources in the life of modern people has become the way of life. The actual information technology makes possible to use remote psychological assistance via the Internet. The article is devoted to the currently demanded problem of psychological assistance in online counseling. The authors analyze the work of Russian researchers on various aspects of the problem. The article indicates the beginning of the distance counseling development on the Internet as well as the traditional approaches and distance forms of psychological counseling. It presents the main widely used Internet systems within the remote psychological counseling can be carried out. The remote form of psychological counseling, the main types of psychological assistance on the Internet (“telephone counseling”, “online counseling”, “psychological counseling via mobile devices” etc.) are described. The authors list the advantages and disadvantages in the process of applying online counseling. The article provides psychological assistance in the Internet in three blocks: informational assistance (posts), educational assistance (video lectures, webinars), psychotherapy and counseling (online sessions, skype consultations).

We present the results of the initial survey to identify the characteristics and types of psychological assistance in the Internet, the criteria for choosing a consultant for remote counseling as well as the significant components that raise doubts about the competence and qualification level of specialists providing online psychological assistance. The research indicates the most popular information types of psychological assistance, their role for Internet, the most popular educational forms and types.

Keywords: psychological assistance; online assistance; distance psychological assistance; online counseling; Internet systems; positive and negative aspects of distance assistance; survey