

О.Г. Холодкова, Е.И. Иванов

## СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ИНТЕРНЕТЕ

В статье рассматривается понятие «е-терапия», выделяются основные особенности общения в сети Интернет между клиентом и психологом-специалистом, а также кратко приводится описание тематических сайтов, оказывающих психологические услуги информативного и консультативного характера.

*Ключевые слова:* е-терапия, психологическая помощь онлайн, особенности взаимодействия в Интернете.

O.G. Holodkova, E.I. Ivanov

## MODERN STATUS OF PSYCHOLOGICAL AID IN INTERNET

The article deals with the concept of «e-therapy». The article highlights the main features of communication in the Internet between a client and a specialist psychologist. The article describes the thematic sites providing psychological services of informative and consultative nature.

*Key words:* e-therapy, psychological help online, features of interaction on the Internet.

За рубежом уже более 30 лет стремительно развиваются виды дистантной психологической помощи через Интернет, называемые психотерапией онлайн (е-терапия), интернет-консультированием, кибертерапией или telehealth. Одной из первых демонстраций интернет-консультации стал сеанс психотерапии между университетом Stanford и Калифорнийским университетом в Лос-Анджелесе в течение международной конференции по компьютерной связи в октябре 1972 года. С тех пор популярность е-терапии увеличивается ежегодно. Если в 1995 году количество «е-практик» насчитывалось около двенадцати, то уже к 2002 году было создано свыше 300 частных сайтов, где предлагались услуги и предложения от «е-клиник», которые совместно с частными сайтами насчитывали уже более чем 500 сайтов. Несмотря на то, что интернет-консультирование и психотерапия в Сети уже стали реальностью сегодняшнего дня, до сих пор в отечественном научном (особенно в академическом) сообществе нет единого мнения об эффективности е-терапии [1]. Ситуация повторяется, когда любое новое открытие первоначально встречает сопротивление части общества. Пока наши ученые спорят об эффективности е-терапии, а при подготовке психологов-специалистов данному вопросу уделяется ничтожно мало учебных часов, разрыв между за-

рубежной и отечественной практикой увеличивается ежегодно. Как утверждает В.Ю. Меновщиков: «К сожалению, Россия отстала в понимании этих предметов, по меньшей мере, на десяток лет» [2].

Существует много подходов к определению понятия «е-терапия». Джон Грохол дает следующее определение: «Е-терапия – новая модальность помощи людям в решении проблем отношений и жизненных проблем. Она использует власть и удобство Интернета, позволяя применять одновременную (синхронную) и отсроченную (асинхронную) коммуникацию между человеком и пространством. Фокус е-терапии изменяется от клиента к клиенту. Некоторые клиенты хотят обсудить межличностные отношения или изучить новые способы совладания со стрессом. Другие клиенты могут использовать е-терапию как дополнение к другим типам услуг реального мира или для помощи в разъяснении проблемы, над которыми они в настоящее время работают. Кроме того, клиенты будут использовать е-терапию время от времени для «проверки» их жизни и деятельности объективным, имеющим отношение к третьей стороне профессионалом, чтобы воздействовать на философские стороны их жизни».

Анализ научной литературы позволяет выделить некоторые особенности интернет-взаимодействия:

- Самым главным преимуществом интернет-консультирования является оказание психологической экстренной помощи тем людям, кому она недоступна при личном взаимодействии с психологом, либо ее получение связано с серьезными трудностями, например, женщинам, воспитывающим маленьких детей, жителям удаленных и малочисленных районов, военнослужащим, инвалидам, лицам, отбывающим заключение и др.

- Консультирование проводится в удобное время, не выходя из дома, что значительно экономит временные и материальные ресурсы. Человек может оставаться в привычной для себя обстановке, нет необходимости адаптироваться к новой местности. Возможность незамедлительной связи с психологом особенно значима для людей, склонных к аффективному поведению, также реализуется принцип «здесь и сейчас», то есть у клиента есть возможность начать общение тогда, когда это для него самого актуально, а не когда ситуация уже пережита.

- Представление клиентом своей проблемы в письменной форме позволяет ему излагать свои мысли и чувства более детально, не волнуясь, тщательно подбирая слова и выражения. Такая форма изъяснения способствует лучшему анализу ситуации, подключению рефлексии. При этом минимизированы отвлекающие факторы, клиенту легче погрузиться в себя, в свою проблему и проанализировать вопросы, которые задает ему психолог. В рамках онлайн-консультирования происходит «расширение зоны рефлексии» (отмеченное Дж. Сулером, 2010), которая позволяет терапевту и клиенту думать и составлять ответ. Консультирование по переписке дает больше времени для размышления, так как не требует сиюминутного ответа.

- Наличие полной записи всей консультативной переписки (беседы), к которой можно вернуться в любой момент, что также значительно упрощает процесс супервизии, дает возможность обратиться к обсуждаемым ранее проблемам, проработать их, сравнить состояния.

- «Физическая непредставленность» терапевта способствует устранению коммуникативных барьеров по полу, возрасту и статусу, позволяет избавиться от стереотипов восприятия внешности и минимизирует другие перцептивные препятствия к взаимодействию, например, люди, имеющие комплексы, связанные с внешностью, могут не опасаться негативного восприятия со стороны визави.

- Российская действительность такова, что многие люди воспринимают психологическую или психотерапевтическую помощь как помощь в ситуации неразрешимых психологических проблем или же с отождествлением себя с больными, психически неполноценными. Это оказывает влияние на самоотношение, приводит к еще более критичной оценке ситуации и к ухудшению психического самочувствия человека в целом. Общение в Сети, даже без участия специалиста-психолога, может оказать благоприятное воздействие на психическое состояние человека [3]. Речь идет о так называемом «эффекте попутчика», имеющим весьма конкретную социально-психологическую основу. Состоит он в том, что один человек может совершенно искренне «выговориться», «исповедоваться» в своих грехах и проблемах другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Анонимность и опосредованность психотерапевтической помощи является залогом ее эффективности и помогает сохранить самооценку индивида, что особенно актуально для интровертированных личностей, позволяет более откровенно рассказывать о своих чувствах, не требует соблюдения формальных моментов общения, создает уверенность у клиента и дает возможность скрыть от окружающих обращение за психологической помощью.

Многочисленные психологические информационные «банки», включающие накопленную информацию и основные знания, покрывающие большое разнообразие психологических явлений, проблем, признаков, болезней и понятий. Данные информационные порталы могут быть полезны как специалистам, так и любому человеку, интересующемуся данными вопросами, а доступность и удобство предоставления информации, возможность обсудить заданную тему или задать вопрос позволяет минимизировать «порог вхождения».

Многочисленные сайты – гиды самосовершенствования, обеспечивают руководство, поясняют, как человек может помочь сам себе, обеспечивают оценку проблемы и оценку степени ее серьезности, дают информацию относительно фона и развития проблемы, указания и возможности для положительного изменения и плана, ориентируемого на достижение конструктивной цели.

Сайты, посвященные психологическим тестам и анкетным опросам, предоставляют пользователю измерять как очень определенные факторы (показатель интеллекта, определенной способности и т. д.), так и более общие факто-

ры (различные особенности индивидуальности, профессионально-технические интересы и т. д.). Использование компьютерных технологий для проведения тестирования и анкетирования, а также для подсчета результатов имеет бесспорные преимущества: простота, доступность в любое время, удобство, исключается возможность ошибочного подсчета, возможность своевременно и без материальных затрат редактировать и обновлять инструкции, пункты опросника и т. д.

Существуют сайты, целью которых является помощь пользователю в решении ряда вопросов: нуждается ли он в терапии, какой тип терапии является лучшим для него или для его индивидуальной проблемы, какой врач может соответствовать его потребностям и желаниям. Эта информация выполняет образовательную функцию и особенно важна на фоне психологической безграмотности потенциальных клиентов, позволяет сделать ожидания более реалистичными.

Но наиболее распространенными и наиболее пользующимися спросом являются сайты, пре-

доставляющие личное консультирование (асинхронное, например через электронную почту, и синхронное – посредством общения в чатах, через специфические приложения).

Стоит отметить очень важный момент, характерный для почти любого источника информации в Интернете, предоставляющего услуги психологического характера: а именно предоставление порой ошибочного, смещенного, искаженного, старого мнения или информации. Что не лишнее раз подчеркивает важность и актуальность данной темы как для просветительской работы, так и для сферы образования.

Становление дистанционных форм психологической работы в Сети началось в нашей стране недавно. 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.

### Библиографический список

1. Балыкина-Милушкина, Т. В. Дистанционная диагностика и психологическая коррекция с использованием БОС / Т. В. Балыкина-Милушкина, А. И. Балыкин // Материалы межведомственной научно-практической конференции «Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий». – Москва, 2011. – С. 23–24.
2. Меновщиков, В. Ю. Интернет-консультирование: современное состояние проблемы / В. Ю. Меновщиков // Журнал практического психолога. – 2013. – № 1. – С. 6–15.
3. Плахтий, М. В. Социально-психологические особенности организации обучения в интернет-сообществах / М. В. Плахтий // Информатика и образование. – 2007. – № 8. – С. 39–42.