

ЧТО ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ В ОНЛАЙН-ФОРМЕ?

Иванов В.Г.¹, Лазарева Е.Ю.²

¹ Иванов Владимир Геннадьевич

аспирант кафедры социальной и клинической психологии; федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова», Московский пр-т, 15, Чебоксары, Чувашская Республика, 428015, Россия. Тел.: 8 (352) 58-30-36.

E-mail: vov.nds@yandex.ru

² Лазарева Елена Юрьевна

кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и клинической психологии; федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова», Московский пр-т, 15, Чебоксары, Чувашская Республика, 428015, Россия. Тел.: 8 (352) 58-30-36.

E-mail: r.e.35@mail.ru

Аннотация

В работе приведен анализ социально-психологических характеристик пользователей, обращающихся за психологической помощью посредством сети Интернет. Для исследования была применена социокультурная анкета, включающая различные вопросы, касающиеся демографических и социально-психологических, нравственно-этических характеристик пользователей. В результате были получены и проанализированы следующие характеристики пользователей: распределение по возрасту и полу, семейное положение, количество детей, образование, место проживания, сфера профессиональной деятельности, материальное положение, анализ особенностей проблем обращения пользователей, отношение к религии, проявление религиозности, вера в существование порчи и колдовства, отношение к приметам, отношению к старшим и родителям, взаимоотношения в собственной семье, особенности воспитания в родительской семье, культивируемые ценности в родительской семье, ценностные ориентации, отношение к самоубийству, предпочтительные способы выхода из трудных ситуаций и ситуаций, связанных с тяжелым заболеванием.

Проведенный анализ полученных данных показал, что чаще за психологической помощью обращаются лица молодого и зрелого возраста, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, большую часть составляют лица женского пола. Большинство из обратившихся не имеют семьи и проживают в городе, около трети нигде не работают. Наиболее часто обращаются за онлайн психологической помощью лица, работающие в сфере образования, экономики и финансов, торговли и бытового обслуживания. Большинство опрошенных пользователей считают себя верующими. При этом больше половины из них верят в существование порчи, колдовства и приметы. Свое материальное положение большинство характеризует как хорошее, но им хотелось бы его улучшить. Наиболее важными ценностями являются семья и брак, а также самореализация и самосовершенствование. Наиболее часто за психологической помощью онлайн обращаются клиенты, имеющие длительные неразрешенные проблемы, длящиеся от 3 и более лет. При этом около половины опрошенных обратились за помощью впервые. Большинство пользователей обычно пытаются самостоятельно справляться с трудными ситуациями, а в случае тяжелого заболевания предпочитают рассчитывать на собственные силы организма. Нацеленность на анализ имеющейся проблемы и вера в собственные ресурсы, необходимые для преодоления трудной ситуации, а также поиск поддержки у ближайшего окружения выявлены у половины опрошенных.

Ключевые слова: психологическая помощь онлайн; социально-психологические характеристики; интернет-пользователи.

УДК 159.9.07

Библиографическая ссылка

Иванов В.Г., Лазарева Е.Ю. Что лежит в основе обращения клиента за психологической помощью в онлайн-форме? // Медицинская психология в России. – 2019. – Т. 11, № 1. – С. 7. doi: 10.24411/2219-8245-2019-11070

Поступила в редакцию: 03.11.2018 Прошла рецензирование: 20.01.2019 Опубликовано: 01.02.2019

Человек в современном обществе сталкивается со множеством проблем, решение которых может сопровождаться значительным снижением его адаптационного потенциала [6; 7], повышением роли психосоциальных рисков [9] и значения дискурсивного контекста в возникновении психологических нарушений и психических заболеваний [10; 11].

В последние годы как среди пользователей, так и среди специалистов завоёвывает популярность онлайн психологическое консультирование и онлайн-психотерапия [16]. Это свидетельствует о имеющихся преимуществах интернет-консультирования по сравнению с другими видами психологической помощи. Подобный вид помощи может также причисляться к «телепсихологии» [3]. Кроме того, в литературе описано и существование «телесупервизии» при онлайн психологической помощи [17].

Наиболее востребованными видами психологической помощи онлайн на сегодняшний день являются аудио- и видеоконсультации: «Скайп», видеоконференции, вебинары, а также консультирование при помощи текстовых сообщений: электронная почта, форумы и чаты [4; 14]. Анализ литературных источников показывает, что для обращающихся за психологической помощью онлайн наиболее предпочтительными в порядке убывания являются следующие виды психологического консультирования: электронная почта, аудио-«Скайп», видео-«Скайп», чат [8].

Психологическая помощь онлайн имеет ряд преимуществ, связанных с широкой представленностью в интернете информации об оказываемых психологических услугах, позволяющей клиентам выбирать квалифицированных специалистов, чаще находящихся на значительном расстоянии от места проживания клиента, снизить расходы на консультацию, получить экстренную помощь и поддержку, сохранить полную анонимность, получить психологическую помощь в привычных для себя условиях, что также имеет большое значение для лиц с ограниченными возможностями или страдающих паническими атаками [2; 4; 12; 13].

В то же время онлайн психологическое консультирование и психотерапия сопряжены со множеством до конца не разрешённых этических вопросов [19], которые часто соотносятся с современными социокультурными подходами [18]. То есть онлайн психологическая помощь имеет как достоинства, так и недостатки [15].

Проведенное нами исследование, а также анализ публикаций поданной проблеме показал, что за психологической помощью онлайн чаще обращаются люди молодого и зрелого возраста, имеющие высшее и среднее профессиональное образование. При этом большую часть обращающихся за психологической помощью онлайн составляют женщины [5; 8]. В большей степени это обусловлено выраженной интернет-активностью данной категории лиц, для которых уже стало наиболее привычным общение, получение информации, услуг и товаров с помощью сети Интернет.

Среди обратившихся за психологической помощью онлайн около 56% пользователей не имеют семьи, находятся либо в разводе, либо холосты, либо вдовы. При этом 34% опрошенных пользователей в настоящее время не работают. Такое социальное положение пользователей может характеризоваться различными психологическими проблемами и эмоциональными состояниями, которые мотивируют данных лиц искать общение и поддержку во внешнем мире, который им чаще заменяет интернет вследствие его доступности и кажущейся безопасности.

Около 90% обращающихся за психологической помощью онлайн проживают в городе, что может быть обусловлено низкой доступностью интернет-технологий для жителей села и районных центров, а также низкой информированностью сельских жителей по вопросам психического здоровья и возможности получения психологической помощи.

Наиболее часто обращаются за психологической помощью онлайн лица, работающие в сфере образования — 17%, экономики и финансов — 15,3%, торговли и бытового обслуживания — 12,9%. Данные пользователи в силу своей профессиональной деятельности наиболее часто используют информационные технологии в своей работе. Так, работающие в сфере образования осваивают различные дистанционные формы предоставления образовательных услуг, пользуются различными информационными ресурсами в сети Интернет. Работники сферы бизнеса, финансов, торговли и бытового обслуживания чаще используют интернет как ресурс, позволяющий рекламировать и продавать товары и услуги, в связи с чем данные категории пользователей более склонны получать информацию путем использования поисковых систем в сети Интернет. Это позволяет им хорошо ориентироваться в информационном пространстве интернета и по мере необходимости обращаться за психологической помощью онлайн к квалифицированным специалистам.

Большинство опрошенных пользователей считают себя верующими — 78,8%. При этом 62,3% пользователей верят в существование порчи и колдовства, а 63,5% верят в приметы. Данные особенности могут проявляться увлеченностью опрошенных гороскопами, размышлениями о смысле жизни, карме, судьбе, саморазвитием и самосовершенствованием. В результате поиска ответов на интересующие вопросы внимание пользователей привлекают интернет-ресурсы, имеющие как эзотерическую, так и психологическую направленность.

Решение обратиться за психологической помощью онлайн 45,3% пользователей приняли самостоятельно, при этом впервые узнали через интернет о данном виде помощи 28,8% опрошенных, заинтересовались используемой в работе методикой 14,7% пользователей.

Свое материальное положение опрошенные пользователи в большинстве характеризуют как хорошее, но им хотелось бы его улучшить (71,2%). В связи с чем это может выступать проблемой, с которой будут обращаться данные пользователи, а также это может выступать как поиск менее затратного вида получения психологической помощи.

Наиболее важными ценностями для обратившихся за психологической помощью онлайн является семья и брак — для 40% опрошенных, а также самореализация и самосовершенствование — для 34,1% опрошенных. Данные особенности конкретизируют основные проблемы, с которыми чаще обращаются за психологической помощью онлайн.

В работе Абросимовой Ю.А. показано, что специфика предъявляемых клиентом проблем при обращении за онлайн психологической помощью непосредственно взаимосвязана с мотивационной сферой личности [1].

В целом проблемы, с которыми обращаются за психологической помощью онлайн, достаточно разнообразны. При этом основными проблемами обращения являются вопросы здоровья, личностного роста, трудности построения личных взаимоотношений, семейные проблемы, тяжелые жизненные ситуации, утраты, проблемы в профессиональной деятельности, вредные привычки, зависимости, психологические травмы и др. [8; 13].

Наиболее часто за психологической помощью онлайн обращаются клиенты, имеющие длительные неразрешенные проблемы, длящиеся от 3 и более лет — 53,4% опрошенных. При этом около 51% опрошенных обратились за помощью впервые. Нерешаемые длительное время проблемы оказывают негативное влияние на психологическое состояние человека, приводя к дистрессу и социально-психологической дезадаптации личности. Так, у обратившихся за психологической помощью онлайн выявлены выраженные соматические жалобы, симптомы параноидного мышления, возможными проявлениями которого является подозрительность, идеи

отношения, иллюзии, потеря автономии, симптомы психотических реакций и состояние дистресса. Для обследованных пользователей также наиболее типичными являются отношения катастрофичности, оценочные отношения и перфекционизм. Самоотношение данных пользователей характеризуется зависимостью от актуальной ситуации. В трудных ситуациях у данных пользователей возможно возникновение внутренней напряженности, неудовлетворенности собой, защитного поведения, нестабильности процессов регуляции. При этом большинство обследуемых готовы к изменениям лишь некоторых своих качеств. В связи с чем обращение за психологической помощью может сопровождаться тревожностью, различными страхами и опасениями. В свою очередь, предлагаемая психологическая помощь онлайн, обеспечивающая полную анонимность и возможность в любой момент прервать консультацию, воспринимается данными пользователями как наиболее безопасный и доступный вид психологической помощи, что способствует снижению тревожности и страхов перед обращением.

Около 20% обратившихся отрицают наличие каких-либо проблем и обращаются за психологической помощью онлайн в целях саморазвития и самосовершенствования. Выбирают данный формат помощи скорее из-за понравившегося метода, используемого психологом в работе, а также с целью экономии материальных ресурсов и времени.

Большинство опрошенных пользователей обычно пытаются самостоятельно справиться с трудными ситуациями — 62,9%, а в случае тяжелого заболевания 48,2% опрошенных предпочитают рассчитывать на собственные силы организма. Также опрошенные обращаются за помощью к друзьям или родственникам и лишь 15% пользователей предпочитают прибегнуть к помощи квалифицированного специалиста. У 79,8% опрошенных пользователей в трудных ситуациях наблюдается активный протест, направленный на возникшую проблему, сопровождаемый надеждой на благополучный исход ситуации. Нацеленность на анализ имеющейся проблемы и вера в собственные ресурсы, необходимые для преодоления трудной ситуации, выявлены у 56,1% опрошенных. Поиск поддержки у ближайшего окружения наблюдается у 51,7% пользователей. Данные особенности совладания с трудными ситуациями побуждают пользователей активно противостоять проблеме, используя собственные ресурсы и поддержку близких, что может являться фактором, затрудняющим обращение опрошенных пользователей за психологической помощью очно и способствующим обращению за психологической помощью онлайн с целью получения недостающей информации и конкретных ответов на вопросы.

Литература

1. Абросимова Ю.А. Особенности мотивации клиентов психологических интернет-консультаций // Известия Саратовского университета. Новая серия. Акмеология образования. Психология развития. – 2012. – Т. 1, № 2. – С. 25–29.
2. Гаджиалиханова А.А. Информационные технологии в психологическом консультировании // Перспективы развития информационных технологий. – 2013. – № 14. – С. 97–100.
3. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2016. – Т. 12, № 2. – С. 77–96.
4. Иванов В.Г. Возможности психологического интернет-консультирования лиц в состоянии психической дезадаптации // Коммуникации в информационном обществе: проблемы и возможности: сб. науч. статей. – Чебоксары, 2017. – С. 100–103.

5. Иванов В.Г., Лазарева Е.Ю., Николаев Е.Л. Психосоциальные характеристики лиц, обращающихся за психологической помощью через интернет // Материалы VII Международной научно-методической конференции «Тенденции и перспективы развития современной психологической науки и практики», посвященной 100-летию Казахской научной психологии и I учредительного съезда казахского психологического общества. – Алматы, 2017. – С. 351–353.
6. Лазарева Е.Ю., Николаев Е.Л. Система многоуровневой адаптации личности при болезни // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2012. – № 8. – С. 93–104.
7. Лазарева Е.Ю., Николаев Е.Л. Личностные адаптационные ресурсы при кардиальной патологии // Вестник Чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – 2013. – № 4(80). – Ч. 1. – С. 92–96.
8. Меновщиков В.Ю. Модели организации интернет-консультирования в России // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): матер. II междунар. науч.-практ. конф. / под ред. А.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: Моск. гос. психол.-пед. университет, 2012. – С. 43–46.
9. Николаев Е.Л., Лазарева Е.Ю. Психосоциальные риски и ресурсы при сердечно-сосудистых заболеваниях // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2014. – № 10. – С. 109–130.
10. Николаев Е.Л., Сулова Е.С. Дискурс и психическое здоровье личности: современные взгляды // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2010. – № 6. – С. 87–126.
11. Николаев Е.Л., Сулова Е.С., Александров Д.В. Клинико-психологический дискурс исследований здоровья // Вестник Чувашского университета. – 2010. – № 4. – С. 164–170.
12. Степанова А.В., Ленина Д.А. Психологическое онлайн-консультирование: преимущества и недостатки // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2016. – Т. 6, № 1. – С. 182.
13. Туфанова В.А. Психологическое консультирование онлайн. Минусы и риски онлайн консультирования // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): матер. II междунар. науч.-практ. конф. / под ред. А.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: Моск. гос. психол.-пед. университет, 2012. – С. 53–57.
14. Abbott J.-A.M., Klein B., Ciechowski L. Best Practices in Online Therapy // Journal of Technology in Human Services. – 2008. – Vol. 26, № 2-4. – P. 360–375.
15. Baker K.D., Ray M. Online counseling: The good, the bad, and the possibilities // Counselling Psychology Quarterly. – 2011. – Vol. 24, № 4. – P. 341–346.
16. Giotakos O., Papadomarkaki E. Online Counselling: The prospect of a therapeutic connection // Psychiatriki. – 2016. – Vol. 27, № 2. – P. 127–135 [in Greek].
17. Inman A.G., Soheilian S.S., Luu L.P. Telesupervision: Building bridges in a digital era // Journal of Clinical Psychology. – 2018. – 2019. – Vol. 75, № 2. – P. 292–301.
18. Nikolaev E. Person-centered medicine and the sociocultural approach in psychotherapy // International Journal of Person Centered Medicine. – 2011. – Vol. 1, № 3. – P. 482–485.
19. Satalkar P., Shrivastava S., Desousa A. Internet-mediated psychotherapy: Are we ready for the ethical challenges? // Indian Journal of Medical Ethics. – 2015. – Vol. 12, № 4. – P. 220–227.

What is the cornerstone of the request of the client for psychological assistance in an online form?

Ivanov V.G.¹

E-mail: vov.nds@yandex.ru

Lazareva E.Yu.¹

E-mail: r.e.35@mail.ru

¹ Chuvash State University

15 Moskovsky Ave., Cheboksary, Chuvash Republic, 428015, Russia

Phone: +7 (352) 58-30-36

Abstract

The analysis of social and psychological characteristics of the users asking for psychological assistance by means of the Internet is provided in work. The sociocultural questionnaire including various questions concerning demographic and social and psychological, moral and ethical characteristics of users was applied to a research. The following characteristics of users were as a result received and analyzed: age distribution and a sex, marital status, the number of children, education, the place of residence, the sphere of professional activity, financial position, the analysis of features of problems of the address of users, the relation to religion, manifestation of religiousness, belief in existence of damage and sorcery, the relation to signs, the attitude towards seniors and parents, relationship in own family, feature of education in parental family, the cultivated values in parental family, valuable orientations, the relation to suicide, preferable ways of an exit from the difficult situations and situations connected with a serious illness.

The carried-out analysis of the obtained data showed that more often the persons of young and mature age having the higher or secondary professional education ask for psychological assistance, the most part of addressed is made by female persons. The majority of addressed have no family and live in the city, about a third that addressed do not work anywhere. Most often ask for psychological assistance online of the person, working in education, economy and finance, trade and consumer services. Most of the interviewed users consider itself believers. At the same time, more than a half of users believe in existence of damage, sorcery and a sign. The interviewed users in the majority characterize the financial position as good, but they would like to improve it. The most important values for asked for psychological assistance online is the family and marriage of respondents and self-realization and self-improvement. Most often, the clients having the long unresolved problems lasting from three and more than flying online ask for psychological assistance. At the same time, about a half of respondents asked for the help for the first time. Most of the interviewed users usually try to cope independently with difficult situations, and in case of a serious illness prefer to expect own forces of an organism. The aiming at the analysis of the available problem and belief in own resources necessary for overcoming a difficult situation and also search of support at the immediate environment are revealed at a half of respondents.

Key words: psychological assistance online; social and psychological characteristics; Internet users.

For citation

Ivanov V.G., Lazareva E.Yu. What is the cornerstone of the request of the client for psychological assistance in an online form? *Med. psihol. Ross.*, 2019, vol. 11, no. 1, p. 7. doi: 10.24411/2219-8245-2019-11070 [in Russian, abstract in English].