

В.А. Макаров¹

V.A. Makarov

ОРГАНИЗАЦИЯ ВИРТУАЛЬНОЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫVIRTUAL PSYCHOLOGICAL SERVICE
ORGANIZATION

Становление, развитие и функционирование отечественной психологической службы осуществляется с использованием современных информационных технологий. Основу технологий подобного типа составляют компьютерная техника и Интернет. Интернет-технологии оказания психологической помощи интенсивно используются в различных сферах жизнедеятельности. Формы и методы оказания интернет-помощи разнообразны и постепенно осваивают рынок психологических услуг в России.

Ключевые слова: информационно-коммуникативные технологии, интернет-консультация, онлайн, e-форум, e-терапия, e-клиника, виртуальная психологическая служба.

Establishment, development and functioning of domestic psychological service are performed with application of modern information technologies. The basis of the technologies of such a type is computer-assisted technology and Internet. Internet technologies providing psychological aid are used extensively in various spheres of life. Forms and methods of providing Internet aid are various and gradually develop a market of psychological services in Russia.

Keywords: information and communication technologies, Internet consultation, online, e-forum, e-therapy, e-clinics, virtual psychological service.

Современные информационно-коммуникативные технологии в психологическом плане противоречивы и выполняют двоякую функцию. С одной стороны, они способствуют оперативному поиску и установлению контактов между участниками информационного процесса, а с другой – порождают отчужденность и замкнутость людей на своих проблемах. Противоречие заключается в том, что существующие процедуры освоения информационного потока помогают людям преодолеть одиночество, но и сами создают условия для психологической изоляции в рамках виртуальных образов. Такое противоречие становится нормой современного информационного взаимодействия людей. Человек в таком взаимодействии нередко становится невольной жертвой негативных сторон информационного взаимодействия. В свою очередь, на фоне негативных информационных процессов возникает проблема организации психологического обеспечения информационной безопасности и оказания психологической помощи в рамках самой информационной системы.

¹ Кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой социальной психологии и психологии труда Современной гуманитарной академии.

Оказание психологической помощи в рамках информационной системы может осуществляться в форме интернет-технологий. Технологии такого рода отличаются рядом особенностей:

– *позитивные* – оперативность обращения; отсутствие ограничений в доступе к ресурсам; возможность проверки данных через другие источники;

– *негативные* – низкая надежность и валидность получаемой информации; сомнительная компетентность и квалификация специалистов; отсутствие ответственности участников взаимодействия и др.

Наиболее приемлемой в настоящее время формой интернет-технологий оказания психологической помощи является интернет-консультирование. Это дистанционная форма психологической помощи, эффективный и безопасный способ выхода человека из кризиса и решения проблем. В основу интернет-консультирования положены смысловые коммуникации, осуществляющиеся с помощью письменной речи (текста). На основе смысловой коммуникации выстраивается диалог между участниками коммуникаций. Для эффективного диалога создаются форумы и чаты, т.е. специально

организованное общепринятое в Интернете виртуальное пространство для общения.

В целом, технические возможности современных интернет-технологий позволяют осуществлять психологическое консультирование в рамках Интернета. Интернет-консультирование оптимально функционирует при соблюдении следующих условий: а) наличия специально организованного сайта; б) обеспечения технической поддержки во время консультирования; в) достаточного уровня компьютерной грамотности участников; г) профессиональной компетентности и опыта практического психолога.

Определенный интерес представляет история становления консультаций такого рода. Одной из первых демонстраций этого была моделируемая виртуальная сессия психотерапии, осуществляемая в рамках Международной конференции по компьютерной коммуникации, прошедшей в США в октябре 1972 года. Группы поддержки процесса самосовершенствования в интернет-режиме онлайн в США были предшественниками получившей в дальнейшем название е-терапии. Деятельность групп подобного типа показала достаточный потенциал такой коммуникации при психологическом консультировании. Уже с середины 1970-х годов в США стали создаваться неофициальные группы поддержки интернет-консультирования. Популярным такое консультирование стало в конце 1970-х годов. Получили развитие и Интернет, и консультирование онлайн.

Сервис «Психологические консультации онлайн» был основан в США Джерри Фейстом и Стивом Вороной в сентябре 1986 года. Аналогичной работой начал заниматься Айвен Голдберг – американский психиатр, который предложил в 1995 году термин «интернет-зависимость». Он начал отвечать на вопросы онлайн с 1993 года, рассказывая о лечении депрессии. Не предлагая задавать вопросов на его собственном популярном веб-сайте под названием «Центр по проблемам депрессии», он работал неофициальным советником группы «Идущие в темноте» (группа онлайн-поддержки страдающим от депрессии). Не менее известен Джон М. Грохол (американский психолог – пионер в онлайн-консультировании по психическому здоровью и психологии). В 1995 году он предложил бесплатные консультации в популярном еженедельном общественном чате.

Платные услуги психологического консультирования появились в Интернете с середины 1994 года. Считается, что первым был Леонард Холмс (Leonard Holmes) – американский

психотерапевт, который предложил «Условно-бесплатную психологическую консультацию» на основе оплаты только в том случае, если это помогает. Ориентир был на один вопрос клиента (соответственно, на один ответ психолога). Уже при настройке веб-сайта он начал получать электронную почту от людей, запрашивавших помощь. Готовность людей обратиться к психотерапевтам через Интернет была очевидной. Два других веб-сайта «Помощь» (“Help Net”) и «Короткая связь» (“Shrink Link”) на основе оплаты стали доступны с осени 1995 года. Американский психиатр Дэвид Соммерс (David Sommers) первым предложил так называемую е-терапию клиентам с платной услугой при интернет-обслуживании. При этом фиксировался более чем один ответ на единственный вопрос клиента и устанавливались долговременные, продолжительные отношения при консультировании в режиме связи онлайн. Подсчитали, что с 1995 по 1998 год он работал более чем с 300 клиентами.

В технологии Интернета для е-терапии использовалась электронная почта, чат в реальном времени и видеоконференции. Е-терапия представляет собой технологию оказания психологической помощи с использованием Интернета (форум, чат, онлайн, скайп и т.п.). Среди инициаторов интернет-консультирования следует отметить и Эда Нидхэма (Ed Needham), который сосредоточился с августа 1995 года исключительно на консультационном взаимодействии е-терапии через чат в реальном времени. Аналогичные процессы организации е-терапии регистрировались в других странах. На этой волне появились коммерческие е-клиники в США и Западной Европе, которые стимулировали организационные инновации этой психологической услуги и противостояли е-терапевтам-одиночкам. Е-клиники представляют собой более сложные интернет-образования оказания психологической помощи, которые интегрируют усилия специалистов разного профиля. Такая организация имеет следующие преимущества:

- высокий уровень онлайн-безопасности;
- наличие услуги составления счетов и оптимизации оплаты;
- организацию рекламы и маркетинга.

Дело организовано таким образом, что другие психологи-консультанты могут присоединиться к существующим е-клиникам и за скромную ежемесячную плату получить шаблон своей веб-страницы, через которую можно вести собственную практику. В результате клиентам е-клиник предлагают длинный список е-терапевтов на выбор, а все консультанты ста-

ли проверяться администрацией канала связи на профессиональную пригодность.

Следующим этапом организационного развития е-терапии стало создание Международного общества психического здоровья онлайн (сокращенно ISMHO). Это событие датируется 1997 годом. Впоследствии Общество стало не-официальной профессиональной организацией для е-терапевтов.

Содержательно психологическое интернет-консультирование не отличается от традиционного и рассматривает внутриличностные и межличностные конфликты; последствия психологических травм; организацию психологической поддержки, внутрисемейные проблемы; суицидальные намерения и др. Однако объективно отмечается слабость такой помощи, которая обусловлена невозможностью психолога реально оценить состояние клиента, его манеры поведения и общения (мимика, жест, поза и т.п.). Иными словами, психолог не может получить достоверной вербальной и невербальной диагностической информации о своем клиенте. Клиент может не предоставлять достаточный объем информации о себе и своей проблеме. В силу этого, коммуникативный процесс может носить весьма обобщенный и поверхностный характер. В такой ситуации психолог-консультант должен обладать достаточной профессиональной интуицией и импровизировать для уточнения типичного в обращении клиента. Отсюда, исключительно важен реальный и виртуальный практический опыт психолога-консультанта, позволяющий на основе ограниченного информационного материала дать адекватные профессиональные рекомендации.

Недостаток информации о клиенте обусловлен часто тем, что идет *сокрытие собственных проблем*. Здесь начинают действовать защитные механизмы по типу искажения информации, манипуляций и «психологических игр» с консультантом. С одной стороны, клиент желает получить компетентную помощь специалиста, а с другой – обеспечивает анонимность своего обращения.

Кроме защитных механизмов отмечается и обратный процесс *чрезмерной открытости, откровенности*. Этот процесс получил наименование «эффекта попутчика». «Эффект попутчика» состоит в том, что клиент старается передать значительную часть значимой, проблемной информации случайному человеку с гарантией невозможности продолжения контактов в будущем. В это время человек (клиент) откровенно описывает свои личные проблемы, события

жизни, характер переживаний, феноменологии собственной личности и фактически использует продуктивные психологические техники, дающие возможность широко и честно взглянуть на себя со стороны. Часто этот эффект можно наблюдать в ходе общения с незнакомыми людьми в транспортных средствах (поезд, самолет, автобус и пр.). Информационная среда Интернета – не исключение. Среда Интернета – это взаимосвязанные компьютеры, компьютерные сети и люди с продуктами их активности (сообщениями, веб-страничками, записями, каталогами и архивами, навигационными маршрутами). В такой среде человек может «спрятать» свою персону за вымышленное имя («ник» или «инк»). Считается, что искренность человека (клиента) содержит целительный психотерапевтический эффект и может привести к решению психологической проблемы.

Аналогичный эффект можно получить в письменной форме в виде электронного текста. Подобное творчество способствует самовыражению и является целебным психологическим средством получения внезапных, разрешающих проблему открытий и откровений (инсайтов, озарений). Систематизированное описание собственной жизненной проблемы, как правило, приводит к облегчению душевного состояния. Этот эффект действует в условиях психологического консультирования, которое сегодня технологически осуществляется по обычной почте, электронной почте, SMS и MMS, в чатах и на форумах и т.п. Опытный психолог-консультант может быстро установить достоверность таких откровений клиента при изучении этих писаний в режиме онлайн и офлайн, т.е. в реальном времени или пошагово. При этом возможны наводящие вопросы психолога-консультанта, которые способствуют осознанию клиентом собственных комплексов и самоограничений.

В интересах психологического консультирования возможно использование и *интернет-форумов*. По сути форум своим психологическим содержанием тождествен групповой психотерапии. На таких групповых мероприятиях люди учатся озвучивать не только свои мнения, но и описывать свои чувства. Современные психологи, которые активно используют Интернет, повсеместно создают личную интернет-страницу (веб-сайт) или форум, в котором демонстрируют свои возможности консультирования и тренингов. Начинаящий интернет-консультант делает это, как правило, бесплатно и активно практикует.

Важно то, что ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники фо-

рума должны решить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы ведущий обеспечивает согласование этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексия. В литературе это именуется как «е-форум», т.е. форма интернет-общения, где происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Основная задача форума – эмоциональная и информационная поддержка участников. Е-форум – это вариант групповой работы, во время которой клиент сталкивается с различными мнениями участников форума по обсуждаемой психологической или социально-психологической проблеме.

В такой работе многое зависит от ведущего. Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий управляет форумом так, чтобы концентрировать обсуждение на определенной проблеме. Некоторые специалисты предлагают использовать специальные «Правила общения участников е-форума».

Собственно е-форум как форма психологического интернет-консультирования может меняться. Например, предлагается создавать «группы по интересам». Список группы составляется заранее, желающие участвовать в обсуждении записываются в «книге предложений». Отличие подобных групп от е-форума заключается в том, что число участников ограничено (6–10 человек). В основном группа комплектуется из тех, кто остро заинтересован в решении обсуждаемой проблемы. Архив информации по данному форуму остается доступным только для членов группы. В какой-то степени такая организация форума способствует интеграции участников.

В настоящее время в литературе активно обсуждаются проблемы трансформации психологической помощи в Интернете на новый уровень. Предлагается перейти от отдельных приемов е-терапии, е-клиник оказания психологической помощи к созданию виртуальной психологической службы (ВПС) в форме психологического портала. Виртуальная психологическая служба – это аналог традиционной психологической службы в условиях интернет-сообщества, которая специализируется на части возможных форм оказания психологических услуг дистанционно с использованием современных коммуникативных технологий. Эту идею давно высказывали исследователи и практики психоло-

гии. В концентрированном виде это высказали, например, Рубцов А.В. (доцент кафедры теоретических основ социальной психологии факультета социальной психологии МГППУ, 2002) и Лебедева С.В. Они считают, что использование интернет-среды для оказания различных типов услуг, в том числе и психологической помощи, следует интегрировать в единое целое по типу ВПС. При этом, основной проблемой, как представляется, для эффективного функционирования ВПС является разработка концепции проектирования и реализации специализированных интернет-технологий, способных решать разнообразные психологические задачи.

Проектирование технологий ВПС – дело ближайшего будущего, которое осложняется структурными, кадровыми, организационными и финансовыми проблемами интеграции интересов всех участников этого процесса. На начальном этапе потенциальные пользователи (клиенты) Виртуальной психологической службы могут быть разделены по возрастным сегментам и удовлетворить психологические потребности через уже существующие формы: психологическое консультирование; просвещение и обучение различным практическим навыкам (развитию памяти, внимания и т.п., координации действий, решения различных детских психологических проблем и др.); оказание информационных психологических услуг. Причем, ВПС должна учитывать возрастные особенности потребностей интернет-пользователей.

Детский возраст (6–12 лет). В России наблюдается тенденция снижения минимального возраста пользователей Интернета. Предполагается, что до 50% детей в ближайшее время будут регулярно выходить в Интернет. Естественно, возрастет интерес к семейным проблемам, развитию психических познавательных процессов.

Подростковый и юношеский возраст (12–18 лет). Основные проблемы этой группы: поиск смысла жизни, общение, профориентация, суицидальные намерения, сексуальные отношения, взаимоотношения с противоположным полом и т.п. Этой группе пользователей может предоставляться информация о профессиональном самоопределении, трудовом рынке, особенностях полоролевых отношений.

Молодежный и взрослый пользователь Интернета (до 45 лет). Эта социальная группа предположительно будет интересоваться устройством на работу, профессионализацией, смыслом жизни, детско-родительскими отношениями, межличностными проблемами, смертью близких, одиночеством, адаптацией и пр. Среди

этих проблем выделяются неудовлетворенность личной жизнью, различного рода зависимости, алкоголизм, наркомания.

Имеет смысл говорить и о росте числа пользователей Интернета *пожилого возраста*, что характерно для городской инфраструктуры.

Для проектировщиков ВПС, относительно каждой из рассмотренных возрастных групп, объективно осложняются условия решения психотерапевтических задач. Речь идет о выявлении способов организации работы различных групп клиентов друг с другом и способов построения работы между клиентом (клиентами) и психологом ВПС. Как вариант, каждому, кто обратился в ВПС, предлагается высылать в электронном виде определенный набор методических материалов (методические пособия, рекомендации, анкеты и пр.), которые помогают консультанту конструировать адекватный локус проблемы клиента и знакомству с личностью клиента. Человек (клиент), работая с материалами определенной содержательной направленности, начинает самостоятельно оценивать свой потенциал решения проблемы. При отсутствии такого ресурса он обращается к услугам ВПС.

В нашей стране оказание психологической помощи с использованием интернет-технологий постоянно растет и развивается. Этому способствует развитие дистанционного образования, которое предполагает использование специаль-

ных программ обучения типа «Платон», «Webex», «Oasis» для обучения и консультирования студентов.

Литература

1. Арестова О.Н., Бабанин Л.Н., Войскунский А.Е. Специфика психологических методов в условиях использования компьютера. – М., 2005.
2. Бодров В.А. Информационный стресс : учебное пособие для вузов. – М. : ПЕР СЭ, 2007.
3. Войскунский А.Е. Научная информация в психологии : электронные ресурсы. – М. : Российское психологическое общество, 2007.
4. Ибрагимов И.М. Информационные технологии и средства дистанционного обучения : учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений (Серия «Высшее профессиональное образование»). – М. : ИЦ Академия, 2008.
5. Мэмфорд Л. Техника и развитие человечества. – М., 2007.
6. Переходов В.Н. Основы управления инновационной деятельностью. – М. : ИНФРА-М, 2009.
7. Розина И.Н. Педагогическая компьютерно опосредованная коммуникация : теория и практика. – М., 2007.
8. Управление инновационными проектами / под ред. В.Л. Попова. – М., 2007.