

Преимущества и трудности психологического консультирования онлайн

Татьяна Александровна
СТЕПАНОВА

Место работы: психолог, преподаватель психологии,
ОСППК (Общественный Совет по проблеме Подросткового Курения);
tasik73@gmail.com
ORCID ID 0009-0007-9945-4043,
Researcher ID IVU-7591-2023.



Tatiana Alexandrovna
STEPANOVA

Place of work: psychologist, Psychology teacher;
member of Public Council on the Problem of Teenage Smoking;
tasik73@gmail.com
ORCID ID 0009-0007-9945-4043,
Researcher ID IVU-7591-2023.

Advantages and Difficulties of Psychological Consultations Online

Аннотация: Эта статья подготовлена по выступлению Татьяны Степановой на студенческой научной конференции «Транзактивный анализ в XXI веке», проводившейся Международным Институтом Транзактного Анализа. В работе «Преимущества и трудности психологического консультирования онлайн» рассматривается статья Джулии Хэй «Работа онлайн». Автор доклада показывает основные преимущества работы психолога онлайн: дешевизна для консультанта и для клиента, удобство, защищенность психолога и другие. Показаны выигрыши, который психолог получает в аудиальной и визуальной модальности, а также затруднения, которые возникают в кинестетической модальности. Также в работе уделяется внимание трудностям, которые могут возникнуть при психологическом консультировании онлайн. Это касается затруднения работы с определенными типами клиентов, возможными проблемами при организации пространства, из которого осуществляется выход онлайн.

Ключевые слова: эффект растормаживания, паттерны поглаживаний, репрезентативные системы, Взрослый здесь-и-сейчас, якорение, онлайн консультирование

Abstract: This article presents a report by Tatiana Stepanova at the student scientific online conference «Transactional Analysis in the 21st century» on the topic «Advantages and difficulties of psychological consultations online». The report is devoted to the analysis of the article by Julie Hay «Working Online» (2020). The author of the report considers the main advantages of a psychologist's work online: cheapness for the consultant and for a client, convenience, more security of the psychologist, and others. The gains that the psychologist receives in the auditory and visual modalities are shown, as well as the difficulties that arise in the kinesthetic modality. Also, the paper pays attention to the difficulties that may arise during psychological counseling online. This concerns the difficulty of working with certain types of clients, possible problems in organizing the space from which the access to the Internet is carried out.

Keywords: online disinhibition effect, patterns of stroking, representational system preferences, client's here-and-now Adult, anchoring, online counseling

Сейчас психологическое консультирование онлайн занимает большое место в практике почти каждого консультирующего психолога. Можно с уверенностью утверждать, что в ряде случаев онлайн консультирование может иметь преимущества перед очным консультированием. Это касается и его большей доступности, и дешевизны, и удобства как для психолога, так и для клиента. Хотя есть и ограничения. Щедрин-

ская О.М. и Бебчук М.А. (Щедринская, Бебчук, 2020) указывают на возможность предвзятого отношения некоторых клиентов и терапевтов к работе онлайн, на ограничения конфиденциальности и опасения, связанные с этическими и юридическими рисками. В своей статье они ссылаются на отечественные и зарубежные работы, посвященные этой теме.

В последнее время во всем мире проводится много исследований, посвященных работе психолога онлайн. В России в 2004 году создана ФПКО Федерация Психологов Консультантов Онлайн. Цель этой организации — развитие теории и практики профессионального психологического консультирования и немедицинской психотерапии онлайн. С 2010 года выходит научно-практический журнал «Психологическое консультирование онлайн». Группа авторов в публикации «Психодинамическая перспектива на систематический обзор онлайн-психотерапии для взрослых» («A Psychodynamic Perspective on a Systematic Review of Online Psychotherapy for Adults»; de Bitencourt Machado and others, 2016) рассмотрели 59 исследований и пришли к выводу, что онлайн-психотерапия так же эффективна, как и традиционные эквиваленты.

Многие широко известные психологи и психотерапевты высказываются по поводу эффективности онлайн-работы. Например, американский психотерапевт и писатель Ирвин Ялом пишет о том, что он не видит никакой разницы между общением в Zoom и в одной комнате. Джулия Хей (Hay, 2020) отмечает, что онлайн-работа является прекрасной возможностью приобщить к транзактно-аналитическому сообществу огромное количество людей, для которых раньше это было бы затруднительно из-за того, что они находятся в далеких частях земного шара и не имеют возможности лично присутствовать на конференциях, семинарах и обучающих группах. В противовес ей известный телесный терапевт Билл Корнелл (Cornell, 2020) замечает, что для него онлайн-взаимодействие лишено богатства сенсорных, эмоциональных и невербальных коммуникаций. Проблема в том, что терапевт теряет возможность получать более богатые сенсорные сигналы и теряет часть невербальной коммуникации.

Исходя из своего огромного опыта работы онлайн сначала в Skype, а потом в Zoom, Джулия Хэй положительно относится к тому, что ситуация, возникшая из-за изоляции во время пандемии COVID-19, заставляет нас менять отношение к онлайн-работе. Она пишет о том, что люди готовы отказаться от «привилегии живого присутствия». Об этом же говорит, например, Ларисса (Лэйси) Барбер в групповой публикации «Наука о гигиене труда во времена COVID-19: Сейчас больше, чем когда-либо» («Occupational Health Science in the Time of COVID-19: Now more than Ever», Sinclair and others, 2020). Лучше иметь возможность удаленного контакта и взаимодействия, чем не иметь никакого.

В настоящее время именно онлайн работа позволяет обучаться, делиться своими навыками, проходить терапию, супервизию, участвовать в конференциях, независимо от того, в какой части мира мы находимся, какие мы имеем возможности перемещаться.

В процессе онлайн-контакта возникает эффект растормаживания, исследованием которого занимался

Джон Сулер (Suler, 2004). Данный эффект состоит в том, что посредством интернета людям легче делиться своими переживаниями, мыслями и тревогами. Причина этого эффекта заключается в возникновении ощущения большей защищенности, анонимности. Негативный эффект растормаживания выражается в том, что в онлайн-пространстве людям легче проявлять агрессию, выплескивать негативные чувства. Даже возникли термины «троллинг» и «хейтинг» для обозначения агрессивных проявлений в сети. Их исследованию уделяют сейчас внимание не только психологи, но и лингвисты¹. Такие проявления можно встретить в комментариях к постам, сообщениях и других высказываниях в сети. Но несмотря на это работа онлайн предоставляет для практикующего психолога намного большую защищенность, чем работа лицом к лицу с клиентом. Какую бы агрессию ни проявлял клиент, консультирующему психологу не надо беспокоиться о своей физической безопасности.

Важно упомянуть физический контакт, физические поглаживания. В отличие от некоторых других модальностей, транзактные аналитики часто используют в своей работе физические поглаживания: это касается, например, объятий или возможности взять клиента за руку в трудный момент. Физический контакт — это то, чего мы лишены в онлайн-взаимодействии. Но эта проблема может быть решена. Многие терапевты мастерски используют онлайн-ограничения для того, чтобы сделать поглаживания более необычными, а значит, и более интенсивными.

Например, терапевт в конце сессии спрашивает своего клиента о его росте и предлагает ему представить, что сейчас терапевт находится рядом и обнимает его. При этом терапевт говорит о своем росте, подсказывает, как это может быть, и делает жест, похожий на объятия (предварительно попросив разрешения клиента). Такое виртуальное поглаживание может быть очень интенсивным, дающим огромную поддержку и принятие. А кроме того, хотя вербальные поглаживания не обладают такой интенсивностью, как физические прикосновения, но за счёт их количества можно компенсировать этот недостаток. Если подойти к этому вопросу творчески, возможно сделать свои вербальные поглаживания достаточно интенсивными для наших клиентов.

Анализируя высказывание Билла Корнелла по поводу ограничений сенсорного опыта в онлайн-работе, Джу-

¹ См., например, многочисленные исследования Панченко Н.Н. о лингвокультурных типажах в виртуальном пространстве, а также публикации: Воронцова Т.А. (2016) Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестник Удмуртского университета. Серия: История и филология. 26 (2), с. 109-116; Лутовинова О.В. (2022) Шейминг как речевой жанр // Жанры речи, Т. 17, № 3 (35), с. 212-219; Гукосьянц О.Ю., Алимуратов О.А., Хакиева З.У. (2022) Коммуникативные стратегии и тактики троллей-агрессоров в интернет-опосредованной коммуникации периода пандемии COVID-19 // Научный диалог, 11 (7), с. 175-196; и др.

лия Хэй обращается к своему опыту тренера по NLP и анализирует общение, исходя из ведущей модальности. С точки зрения визуальной модальности общение посредством веб-камеры может иметь серьезное преимущество. У нас появляется возможность приблизить лицо нашего собеседника и лучше наблюдать за его мимикой. Это особенно ценно для тех, кто плохо видит. Помимо этого, у психолога впервые появляется возможность видеть не только лицо клиента в момент совершения транзакций, но и свое собственное. Консультирующий онлайн-психолог получает возможность оценить собственное выражение лица и то, как на те или иные мимические выражения реагирует клиент (Нау, 2020).

Аудиальный канал тоже находится в выигрыше. В частности, при групповой работе ведущий группы может установить правила, регламентирующие порядок высказываний. Кроме того, большая часть транзактно-аналитических концепций использует именно аудиальный канал. Таким образом, то, что мы теряем в кинестетическом канале, мы приобретаем в визуальном и аудиальном.

Часто встречается вопрос о том, в какой степени онлайн-формат пригоден для различных категорий обращений и различных типов клиентов. Будет ли полезна клиенту помощь в режиме видео-встреч? Чаще это касается работы с детьми, пожилыми людьми и лицами, имеющими некоторые заболевания ментальной сферы. Иногда в процессе онлайн-работы у специалиста может возникнуть проблема в том, чтобы полноценно оценить психический и эмоциональный статус клиента, и тогда полученная помощь может быть неполной или недостаточной, возможно, необходимое воздействие выходит за пределы компетентности специалиста (Щедринская, Бебчук, 2020). Пока еще нет однозначного ответа об эффективности психологической работы онлайн для клиентов с психическими расстройствами. Исследования показывают значительную эффективность КПТ онлайн при лечении расстройств сна, в профилактике суицидов, при работе с послеродовыми психическими расстройствами (Kumar and others, 2017), но эффективность онлайн-терапии при наркотических расстройствах не очевидна.

Консультирующему психологу важно решить для себя, в какой мере клиенту может быть полезна онлайн-работа. Иногда выбор стоит между тем, что помощь может оказаться недостаточной и тем, что человек вообще останется без поддержки в тяжелой ситуации. Это же касается и работы с клиентами, у которых возникают суицидальные мысли. Джулия Хэй упоминает о том, что возможность получить хоть какую-то помощь, быть хотя бы просто выслушанным, — это уже большая польза. В тех случаях, когда по каким-то причинам нет возможности обратиться за помощью очно, удаленная работа может стать спасательным кругом (Нау, 2020).

При определении минимальной возрастной границы, с которой становится полезным участие детей в онлайн-консультациях, специалист должен принять решение самостоятельно, либо с опорой на супервизора или интервизионную поддержку, и здесь важно опираться не только на физический возраст, но и на ментальный возраст ребенка. Проведенные в Швеции исследования показали эффективность психологической онлайн работы с детьми уже 8-12 лет (Lalouni and others, 2018). В работе же с пожилыми клиентами иногда возникает необходимость провести некоторые разъяснения по компьютерной грамотности, помочь установить нужную программу, объяснить, как ею пользоваться.

По вопросу пригодности онлайн-формата для психологической консультации отечественные исследователи упоминают следующие противопоказания: актуальные суицидальные высказывания и построение планов, суицидальные попытки в анамнезе, запланированное клиентом убийство, опасные для жизни и здоровья клиента ситуации, состояние острого психоза, состояние под влиянием алкоголя и наркотических веществ (Щедринская, Бебчук, 2020).

Психологу, который осуществляет онлайн-консультирование на территории не только своей страны, где он проживает, но и в других странах, необходимо ознакомиться с этическими и юридическими аспектами психологического консультирования онлайн в том месте, где находятся его клиенты. А кроме того, психолог должен быть осторожен с информацией, которая является общедоступной и находится на его личных страницах в соцсетях. Возможно, имеет смысл иметь две страницы: личную, которую могут просматривать друзья и близкие психолога, и профессиональную страницу, которая доступна клиентам и посторонним людям.

В ближайшее время, скорее всего, мы столкнемся с тем, что будут возникать новые этические нормы, новые правила, которые позволяют каким-то образом регламентировать онлайн-взаимодействия не только при психологическом консультировании, но и в других сферах. Точно так, как мы видим сейчас, что уже не вполне вежливо внезапно позвонить малознакомому человеку, лучше сначала отправлять сообщение, предлагающее договориться о звонке. Мы начинаем бережнее относиться к индивидуальному времени наших собеседников, к их занятости.

При психологической работе онлайн Джулия Хэй предлагает обратить внимание на следующие моменты.

- Нет необходимости каким-то образом специально приспособлять помещение для работы онлайн. Отвлекающие моменты могут помочь клиенту катектировать своего Взрослого здесь-и-сейчас. Не всегда удается даже очную консультацию

проводить без помех, но опытный консультант может использовать эти помехи для того, чтобы возвращать клиентов в ситуацию здесь-и-сейчас.

- Относительно вопроса о помещении, из которого психолог выходит на связь с клиентами, или клиенты выходят на связь с психологом, встает вопрос о таком явлении, которое было названо в нейролингвистическом программировании «якорем». Может возникнуть якорение, связанное с местом. Например, лучше не использовать в качестве кабинета собственную спальню — через какое-то время спальня может начать ассоциироваться с эмоциями и проблемами клиентов. То же самое касается клиента. Если клиент выходит на связь из своей комнаты и рассказывает о каком-то драматическом событии своего детства, здесь также может возникнуть якорение. Задачей психолога становится объяснить клиенту, что это за явление и каким образом можно помочь себе в этой ситуации.
- Джулия Хэй пишет о том, что контрперенос и перенос в работе онлайн сводится к минимуму, потому что большинство из нас не выросли, общаясь онлайн со своими семьями, и поэтому в гораздо меньшей степени будут возникать такие процессы. С этим можно поспорить. Сейчас многие общаются онлайн, в том числе и со своими близкими, которые находятся далеко. И постепенно общение онлайн становится таким же привычным, как и общение в одной комнате или по телефону.
- Безусловно серьезный момент в работе онлайн — это конфиденциальность. Это касается и сохранения записей сессий и заметок психолога, а также информации, которая в процессе консультирования может быть услышана третьими лицами. Иногда психологи рекомендуют клиентам при их рассказе не использовать настоящих имен, заменяя их кодовыми именами (Hay, 2020).

Коллеги, работающие в модальности ТА, выделяют следующие преимущества онлайн-консультирования: экономия времени, экономия средств на транспорт, чтобы добраться до кабинета, и на аренду помещения. Онлайн-консультирование более доступно. Психолог и клиент могут менять свое место жительства и при этом не терять контакт. А самое главное — такой формат психологической помощи доступен даже для тех, кто по каким-то причинам не выходит из дома.

Недостатки, которые выделяют коллеги: не все практики подходят для онлайн, отсутствует телесный контакт, могут возникать проблемы с интернет-соединением, есть типы клиентов, с которыми онлайн-работа затруднена. Онлайн-формат в большей степени пригоден для консультационного воздействия, а не для терапии.

Психологическая помощь онлайн постепенно начинает занимать всё большее место, и, как следствие, возникают всё новые аспекты, которые надо учитывать при такой работе; расширяется понимание, как такую работу лучше организовывать, появляются новые методики и практики, специально приспособленные для использования онлайн. Мы в своем докладе осветили только некоторые грани этой интересной проблемы.

Список литературы

1. Психологическая терапия онлайн: о чем говорят исследования (2019) // Консультативная психология и психотерапия. 27(4). С. 175-182.
2. Щедринская О.М., Бебчук М.А. (2020) Онлайн-консультирование через призму профессиональной этики: проблемы и решения // Консультативная психология и психотерапия. 28 (3). С. 84-99.
3. Cornell B. (2020) Acknowledging Missing in «Working Remotely» // The Script, May 3 (reprinted from the International Association of Relational Psychoanalysis and Psychotherapy Open Forum on 8 April 2020).
4. de Bitencourt Machado D., Laskoski P.B., Severo C.T., Bassols A.M., Sfoggia A., Kowacs C., Krieger D. V., Torres M. B., Gastaud M. B., Wellausen R. S., Teche S.P. and Eizirik C.L. (2016) A Psychodynamic Perspective on a Systematic Review of Online Psychotherapy for Adults // British Journal of Psychotherapy. 32 (1). P. 79-108.
5. Hay J. (2020) Working Online // IDTA Newsletter. 15 (4). P. 1-17.
6. Kumar V., Sattar Y., Bseiso A., Khan S., Rutkofsky I.H. (2017) The Effectiveness of Internet-Based Cognitive Behavioral Therapy in Treatment of Psychiatric Disorders // Cureus. 9 (8). URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29098136/> (дата обращения 10.08.2023).
7. Lalouni M., Ljótsson B., Bonnert M., Ssegonja R., Benninga M., Bjureberg J., Högström J., Sahlin H., Simrén M., Feldman I., Hedman-Lagerlöf E., Serlachius E., Olén O. (2019) Clinical and Cost Effectiveness of Online Cognitive Behavioral Therapy in Children With Functional Abdominal Pain Disorders // Clin Gastroenterol Hepatol. 17 (11). P. 2236-2244.
8. Sinclair R.R., Allen T., Barber L., Bergman M., Britt T., Butler A., Ford M., Hammer L., Kath, L., Probst T., Yuan Z. (2020) Occupational Health Science in the Time of COVID-19: Now more than Ever // Occupational Health Science. 4 (1-2). P. 1-22.
9. Suler, J. (2004) The Online Disinhibition Effect // CyberPsychology and Behavior. 7 (3). P. 321-326.