

Секция «Психологическое консультирование и психотерапия: теоретические, исследовательские и прикладные аспекты»

Дистанционное консультирование как необходимый вид психологической помощи в современном мире

Научный руководитель – Аникина Варвара Олеговна

Павлова Дарья Константиновна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет психологии,

Санкт-Петербург, Россия

E-mail: daha123765@gmail.com

Дистанционное консультирование - это вид психологического консультирования, который активно развивается в мире на сегодняшний момент. Данный способ получить психологическую помощь востребован и развивается во многих городах в России, а также за границей [1,2]. Это можно объяснить тем, что доступность связи со специалистом с помощью дистанционного консультирования стала шире, теперь каждый, кто имеет телефон или выход в интернет, может получить бесплатную психологическую помощь по различным вопросам. В России этот вид консультирования актуален на сегодняшний день, так как не во всех частях страны есть квалифицированные специалисты в области психологии. Дистанционное консультирование решает эту проблему.

Существует несколько возможных вариантов получения психологической помощи на расстоянии:

- Телефонное консультирование (телефон доверия);
- Онлайн консультирование (чат, форум);
- Офлайн консультирование (электронные письма);
- Радио- и телепередачи, колонки в журналах, где на вопросы отвечает психолог;
- Письма, отправляемые по почте.

Все эти формы объединяет анонимность, во многих службах бесплатность, конфиденциальность информации. Для удобства их все можно выразить в словосочетании «линия доверия».

Данный вид консультирования дает возможность получить помощь «здесь и сейчас», как правило, это кризисное консультирование. То есть разбирается значимая, болезненная для абонента в данный момент жизни тема. Существуют различные организации, оказывающие такого рода помощь. Они могут предоставлять услуги в зависимости от пола, возраста, темы обращения (например, телефоны и чаты доверия для подростков, людей пожилого возраста, женщин в трудной жизненной ситуации, и отдельно мужчин, наркозависимых и т. д.), а также могут быть едиными для всех лиц.

Обращающиеся люди, как правило, не имеют возможности или не хотят получить очную психологическую помощь. Это может быть связано с недостатком материальных средств, со страхом обращения, с запретами родителей, ограничениями здоровья, отсутствием специалиста в месте проживания абонента и другими частными причинами.

С каждым годом количество абонентов, желающих получить помощь в дистанционном формате, увеличивается. Так, например, телефон доверия центра «Радомира» отмечает, что в 2017 году было зафиксировано 1 449 обращений, а в 2018 - 1715 обращений. В целом, с 2006 года по 2018 год на телефон доверия центра поступило 26838 обращений [5]. На всероссийский детский телефон доверия с апреля по июнь 2017 года поступило 272 тысячи 21 обращение. Это почти на 33 тысячи больше, чем за первые три месяца года [4]. На телефон доверия, существующего на базе кризисного отделения Центра восстановительного

лечения им. С.С. Мнухина в 2015 году поступило 41633 обращения, в то время как в 2012 году - 18132 обращений. Также, в 2015 году в Службу межведомственного взаимодействия «Транзит» в течение года поступило 2264 обращений. На горячую линию «Городского центра профилактики безнадзорности и наркозависимости несовершеннолетних «Контакт»» поступило 5757 звонков. Телефон доверия ГКДЦ «Ювента» зафиксировал за 2015 год 6841 звонков. Онлайн консультированием под названием «Помощь рядом» воспользовалось 1717 детей и подростков за 2015 год, а в БФ «Твоя Территория» за тот же год было зафиксировано 7052 обращений, 3654 из которых получили помощь [3].

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что в России наблюдается тенденция роста обращений на линию помощи.

На сегодняшний день линии доверия пользуются популярностью среди лиц разных возрастов, материального состояния, пола. Темы, с которыми абоненты обращаются, также различаются между собой. Порой, это не только проблемы психологического характера, но и юридические, педагогические, социальные, медицинские. Что порой вызывает трудности в работе самого консультанта, так как ему нужно быть профессионально подготовленным в различных сферах. Работа психолога на линии помощи носит различный характер: информирование, просвещение, терапия, консультирование, обучение. Поэтому каждому дистанционному психологу-консультанту необходимо пройти соответствующую подготовку, а также совершенствовать свои знания в различных областях.

Помощь и поддержка может осуществляться не только людям с наличием собственной проблемы, но и тем, кто проживает с ними, заботится о них (близким, специалистам, друзьям, коллегам и т.д.). Специфике работы с данной группой людей также должны обучать перед началом работы на линиях.

Одним из трудных моментов в работе являются постоянные абоненты, у которых нет продвижения в решении их проблемы. Регулярное общение с такими абонентами может вызвать эмоциональное выгорание, «синдром сгорания». Профилактикой данного явления может служить регулярное профессиональное совершенствование, прохождение супервизии, повышение собственных знаний и навыков в работе.

Для линий помощи важно сотрудничество с другими службами - межведомственное взаимодействие, которое на сегодняшний момент в России недостаточно развито. Оно может помочь обеспечить клиенту комплексное сопровождение в рамках его проблемы, присоединив к работе специалистов из разных областей (если это необходимо). Также важным является регулярное рассмотрение опыта коллег и организация взаимодействия с ними.

Линии доверия важны и необходимы в современном обществе, так как они являются доступными, открытыми, обеспечивают конфиденциальность, анонимность (многие), мгновенно реагируют на экстренные запросы, являются своевременной помощью и поддержкой.

Источники и литература

- 1) Cipolletta, S., Mocellin, D. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction (2018) *Psychotherapy Research*, 28 (6), pp. 909-924.
- 2) Middleton, A., Gunn, J., Bassilios, B., Pirkis, J. The experiences of frequent users of crisis helplines: A qualitative interview study (2016) *Patient Education and Counseling*, 99 (11), pp. 1901-1906.
- 3) Официальный сайт уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге: <http://www.spbdeti.org>
- 4) Телефон доверия для детей, подростков и их родителей: <https://telefon-doveria.ru>

- 5) Центр «Радомира»: психологическая, юридическая, социально-информативная помощь: <https://www.radomira.ru>