

УДК 159.99

*Практическая психология*

## **ВЗГЛЯД НА ПРОБЛЕМУ ДИСТАНЦИОННОГО КРИЗИСНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ**

**Губина В.С., Морозова Л.Б.**

В данной статье представлен краткий теоретический обзор по проблеме дистанционной психологической помощи, интернет-консультирования. Обосновывается актуальность дистанционного консультирования в современном мире, описываются его специфические особенности и возможности, обсуждаются ограничения и трудности, связанные с предоставлением психологической помощи через интернет. Особое внимание уделяется формату дистанционного консультирования через чат на примере работы кризисного психологического сервиса для подростков и молодежи до 23 лет, предоставляемого Благотворительным фондом «Твоя территория». Для пользователей эта помощь бесплатна и анонимна, осуществляется в реальном времени и ориентирована на поддержку в кризисных ситуациях, связанных с утратой, насилием, суицидальными мыслями, семейными трудностями, проблемами в окружении, любовными отношениями, отношениями с самим собой, учебой, изоляцией, зависимостями, здоровьем. Эмпирическое исследование проведено на основе анализа 1550 чат-диалога кризисного характера с участниками службы психологической помощи. Результаты исследования показывают динамику обращений детей, подростков и молодежи, демонстрируя изменения в запросах и потребностях данного контингента.

Ключевые слова: киберпространство, интернет-технологии, дистанционная психологическая помощь, интернет-консультирование, кризисная психологическая служба, чат-консультации

## **A LOOK AT THE PROBLEM OF REMOTE CRISIS COUNSELING FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS**

**Gubina V.S., Morozova L.B.**

This article presents a brief theoretical overview of the problem of remote psychological assistance and online counseling. The relevance of remote counseling in the modern world is substantiated, its specific features and capabilities are described, the limitations and difficulties associated with providing psychological assistance via the Internet are discussed. Special attention is paid to the format of remote counseling via chat using the example of a crisis psychological service for teenagers and youth under 23 years old provided by the Charity Foundation «Your Territory». For users, this help is free and anonymous, carried out in real time and focused on support in crisis situations related to loss, violence, suicidal thoughts, family difficulties, problems in the environment, love relationships, relationships with oneself, studies, isolation, addictions, health. The empirical study was conducted based on the analysis of 931 crisis-type chat dialogues with participants of the psychological assistance service. The results of the study show the dynamics of appeals from children, adolescents and youth, demonstrating changes in the requests and needs of this contingent.

Keywords: cyberspace, Internet technologies, remote psychological assistance, online counseling, crisis psychological service, chat consultations

### **Введение**

Технический прогресс, являющийся неотъемлемой частью современного общества, привел к тому, что интернет и информационные технологии активно внедряются во все аспекты человеческой деятельности. Повышенная доступность и популярность интернет-технологий значительно расширила возможности людей в получении психологической помощи.

Психологический кризис – значительный поворотный момент в жизни индивида, обозначающий резкий переход от одного жизненного этапа к другому, а также предел между

накопленным и новым опытом. Он появляется, когда у человека возникает задача, которую он не в состоянии решить быстро и привычным образом. Нерешенные же кризисные ситуации могут приводить к появлению других, еще более серьезных, затяжных и разрушительных проблем.

Психологическое консультирование, которое нацелено на решение личных проблем, кризисов, через совместную работу с психологом, представляет собой основополагающий вид консультирования, объединяющий различные направления прикладной психологии. Однако современные условия жизни порождают новые вызовы, что требуют применения инновационных методов и форм консультаций, а также их изучения, что и является актуальностью данной работы. Консультирование в целом считается относительно новым социальным явлением, а его дистанционный формат — это самая современная его версия. Нарастающая значимость психологической поддержки онлайн для населения объясняется тем, что доступ к профессиональной психологической помощи, включая экстренные случаи, является жизненно важным аспектом общественной жизни. Являясь сравнительно новой областью профессиональной практики психологов, интернет консультирование требует разработки своих теоретико-методологических и методических аспектов, что делает его предметом научных исследований в киберпространстве [1, с. 25].

### **Материалы и методы**

Целью данной работы является краткий теоретический обзор по проблеме дистанционного кризисного консультирования, в частности, чат-консультирования, а также эмпирическое изучение основных запросов абонентов службы психологической помощи «Твоя территория». В качестве методов исследования использовались систематизация теоретических и эмпирических данных, обобщение, анализ.

### **Результаты исследования**

Интернет-консультирование представляет собой удаленный способ получения психологической поддержки, и обращение к удаленным психологам становится действенным и безопасным выходом из психологических трудностей. В научной литературе можно встретить различные термины, например, «дистанционное консультирование», «телефонное консультирование», «психологическое консультирование при помощи мобильных устройств» и т.д. [3].

Концепция интернет-помощи появилась одновременно с интернетом в 1970-х годах, а ее систематическое использование наблюдается с 1990-х годов. Так, история интернет-консультирования началась за границей в 1972 году, а в России этот процесс стартовал в конце 90-х [11]. В 1999 году начал формироваться Международный проект «Психотерапия и консультирование» [9, с. 20]. Тем не менее, до сих пор оно считается нестандартным методом

работы психологов, вызывающим острые дискуссии [2, с. 69-70]. Становление дистанционных форм психологической работы в Интернете, в принципе, находится в нашей стране почти в самом начале своего пути. 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» [4, с. 31]. В 2020 году, когда мир столкнулся с пандемией, дистанционное консультирование и исследование эффективности психологической помощи с использованием интернет-ресурсов стали особенно актуальными. Профессионалы и клиенты оказались перед важным выбором: остановить свое взаимодействие в формате консультаций или адаптироваться к новым условиям и перейти на онлайн-формат [13].

Оказание психологической помощи через Интернет – идеальная среда для проектирования человеко-машинных систем совместной деятельности «клиент – психолог», так как позволяет пользоваться практически неограниченными ресурсами для внедрения различных форм взаимодействия заинтересованных участников в процессе выявления, обсуждения и практического решения ими различных вопросов и проблем [8, с. 87]. К дистанционным формам психологического сопровождения с помощью интернет-технологий можно отнести различные способы общения: через чат или телефон, видеозвонки, онлайн-терапия и тренинги, обучающие видео и рекомендации экспертов, а также мобильные приложения для выполнения психотехнических задач и отслеживания эмоционального состояния [10, с.11-12]. Основные виды психологической помощи в сети можно условно разделить на терапевтическую (онлайн-сессии, Сферум-консультации и др.), информационную (публикации) и обучающую (видео-лекции, вебинары и т.п.).

У такой формы психологической работы есть свои как плюсы, так и недостатки. К преимуществам можно отнести: уменьшение уровня тревоги, углубление самораскрытия собеседника, преодоление барьеров в общении (возрастным, половым, социальным), смягчение различий в коммуникативных навыках, облегчение доступа к помощи для людей с нарушениями речи и слуха и т.д. Чат-формат подразумевает одновременное взаимодействие в процессе консультации, где участники обмениваются сообщениями в реальном времени. Эта особенность позволяет сосредоточиться на текущих вопросах и переживаниях, при этом клиент может обдумать свой ответ и внести исправления перед отправкой, что создает атмосферу общения в удобном ритме. При анализе сообщений, психолог получает доступ не только к текстовому содержанию, но и к другим аспектам, которые могут служить важным источником дополнительной информации о состоянии и личности клиента (стиль изложения, композиция, логическая последовательность, использование эмодзи, знаков препинания и

др.). Д.В. Гартфельдер указывает на следующие преимущества дистанционной формы: «экономия ресурсов или их грамотное перераспределение, возрастание роли клиента в терапевтическом процессе» [3, с.81]. Зайчикова О.В., В.Ю. Меновщиков выделяют: «пространственные и временные особенности, возможность прервать контакт, эффект ограниченной коммуникации, снижение психологического и социального риска в общении, использование разнообразных способов коммуникации» [6, 10]. М.А. Одинцова указывает, что дистантное консультирование «может являться эффективной формой мониторинга эмоционального состояния больших групп людей» [12, с.66].

В числе возникших трудностей можно выделить недопонимания, поверхностное отношение к консультации со стороны клиента, переход к неформальному общению, внезапный разрыв контакта в любое неподходящее время. А также возможно возникновение проблем с точностью диагностики и оценкой психического состояния клиента, неготовность некоторых людей к такому формату взаимодействия, низкая квалификация и компетентность «псевдо-консультантов», что влечет за собой риски и др. Стоит учитывать и то, что не все запросы клиентов подходят для дистанционной работы. Ю.М. Забродин отмечает такие негативные аспекты, как «невозможность избавиться от людей, использующих данный вид контакта не по назначению («шутники», люди с неадекватной мотивацией), трудность контроля клиента, его состояний, вероятность несоблюдения конфиденциальности со стороны провайдеров или администрации интернет-ресурсов» и т. д. [5].

В нашей стране с 2014 года служба некоммерческой организации Благотворительного фонда «Твоя территория» предлагает кризисную психологическую помощь детям, подросткам и молодежи до 23 лет через чат-консультирование и электронную почту. Такой формат обращения позволяет пользователям самостоятельно обсудить любые проблемы, оставаясь при этом анонимными. Сотрудниками фонда являются как дипломированные психологи-консультанты, так и студенты-волонтеры городов Санкт-Петербурга и Дзержинска (Нижегородская область), для допуска к работе все проходят специальное обучение. Психологи действуют исключительно в пределах онлайн-платформы службы, не встречаясь с клиентами и не предлагая консультации через социальные сети или на очных встречах. В ходе чат-консультирования строго соблюдаются нормы Этического кодекса Российского психологического общества, а также международные стандарты экстренной психологической помощи. Ключевыми аспектами являются бесплатность (играет важную роль в обеспечении ее доступности для всех нуждающихся) и конфиденциальность услуг (исключает возможность сохранение переписок и передачи их третьим сторонам, идентификации пользователей, включая голосовую идентификацию).

Время консультации в чате ограничено одним часом, однако, при наличии обращений, связанных с суицидальными действиями, оно может быть продлено. Структура чат-сессии аналогична процессу очного консультирования. Она начинается с установления контакта, при котором консультант присоединяется к клиенту на текстовом уровне (анализ объема написанного, скорости и стиля общения) и на эмоциональном уровне (осознание и обозначение чувств, скрывающихся за текстом). Следующим шагом консультант собирает информацию о проблемной ситуации клиента, обсуждая эмоции, мысли и поведение, чтобы помочь сформулировать запрос на помощь. На этапе контракта достигается общее понимание того, как будет проходить консультирование, при этом консультанту важно осознавать свои профессиональные границы. В ходе дальнейшего диалога исследуются возможные решения и ресурсы клиента. Психологами используются техники активного слушания (прояснения, отражение эмоций, перефразирование, резюмирование), а также самораскрытие, интерпретация и конфронтация. В конце сессии клиент анализирует свою ситуацию и намечает планы на будущее по выходу из кризисной ситуации, а консультант предоставляет информацию о дополнительных возможностях получения психологической поддержки [7].

Основные запросы абонентов:

- утрата (статуса, смысла жизни, связи с близким человеком, смерть близкого и др.).
- насилие (психологическое, физическое, сексуальное, жестокое обращение, депривация, буллинг, экстремизм и др.).
- суицид (суицидальные мысли, суицидальный план, суицидальные действия, постсуицидальные переживания и т.д.).
- детско-родительские отношения (конфликты с родителями, развод родителей, конфликты в семье, воспитание в неполной семье, отношения с сиблингами и т.д.).
- отношения с другими людьми (конфликты с коллективом, со сверстниками, отсутствие социальных компетенций, адаптация в новой среде, одиночество и т.д.).
- любовные отношения (неразделенная любовь, трудности в отношениях, отношения с человеком старшего возраста, измены, построение любовных отношений и т.д.).
- вопросы личностного характера (гендерная идентичность, самооценка, недовольство собой, самоконтроль, экзистенциальные переживания, экстремальное поведение и т.д.).
- учеба (конфликты с администрацией, конфликты с педагогами, проблемы с успеваемостью, запросы, связанные с выбором профессии и т.д.).
- изоляция (помещение в учреждение, усыновление и опека, изоляция в связи с заболеванием, с инвалидностью, физическая непривлекательность, нетрадиционная сексуальная ориентация и др.).

– зависимости (алкогольная, никотиновая, наркотическая, игровая зависимость, интернет-зависимость, созависимость и др.).

– здоровье (физическое и психическое, депрессивные состояния, психиатрия, соматическое здоровье, вопросы полового развития и половых отношений, физического развития, беременность, расстройство пищевого поведения, селфхарм и т.д.) и др.

В рамках эмпирического исследования было проведено изучение основных запросов клиентов службы психологической помощи «Твоя территория» за два сезона (лето, осень 2024 года). В исследовании приняли участие три сотрудника Фонда (1 мужчина, 2 женщины) опытом работы 12–48 месяцев. Процедура исследования включала анализ 1550 консультативного диалога (из 6555 обращений за этот период на всех сотрудников). Обратимся к таблице 1, на которой представлены результаты.

Таблица 1

Основные запросы абонентов службы психологической помощи «Твоя территория» за период 01.06.2024 – 30.11.2024

| Показатели                    | Сотрудник №1 |               | Сотрудник №2 |               | Сотрудник №3 |               | Итого |     |
|-------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------|-----|
|                               | ЛЕТО<br>2024 | ОСЕНЬ<br>2024 | ЛЕТО<br>2024 | ОСЕНЬ<br>2024 | ЛЕТО<br>2024 | ОСЕНЬ<br>2024 |       |     |
| Кол-во принятых обращений     | 322          | 256           | 230          | 153           | 230          | 359           | 782   | 768 |
| Кол-во обработанных обращений | 227          | 174           | 172          | 117           | 154          | 235           | 553   | 526 |
| Тематический анализ обращений |              |               |              |               |              |               |       |     |
| Утрата                        | 43           | 35            | 4            | 2             | 7            | 8             | 54    | 45  |
| Насилие                       | 17           | 13            | 7            | 8             | 8            | 4             | 32    | 25  |
| Суицид                        | 23           | 21            | 11           | 4             |              |               | 34    | 25  |
| Семья                         | 38           | 24            | 16           | 10            | 17           | 24            | 71    | 58  |
| Другие                        | 43           | 50            | 13           | 17            |              |               | 56    | 67  |
| Любовь                        | 87           | 71            | 34           | 18            | 38           | 50            | 159   | 75  |
| Я сам                         | 188          | 88            | 37           | 23            | 21           | 29            | 246   | 140 |
| Учеба                         | 8            | 9             | 5            | 9             | 9            | 20            | 22    | 38  |
| Изоляция                      | 10           | 3             | 6            | 4             | 4            | 4             | 20    | 11  |
| Зависимость                   | 4            | 2             | 6            | 1             |              |               | 10    | 3   |
| Здоровье                      | 63           | 30            | 21           | 15            | 17           | 31            | 101   | 76  |
| Возраст                       |              |               |              |               |              |               |       |     |
| Не определено                 | 64           | 56            | 54           | 36            | 67           | 172           | 185   | 264 |
| До 7 лет                      | 2            | 1             |              |               |              |               | 2     | 1   |
| 7-10 лет                      | 5            | 4             |              | 1             | 1            | 1             | 6     | 6   |
| 11-14 лет                     | 52           | 27            | 36           | 19            | 16           | 37            | 104   | 83  |
| 15-18 лет                     | 117          | 103           | 88           | 68            | 89           | 79            | 294   | 250 |
| 19-23 года                    | 82           | 64            | 50           | 29            | 57           | 68            | 189   | 161 |
| Не формат                     |              | 1             | 2            |               |              | 2             | 2     | 3   |

Анализ показывает, что консультации в службе психологической помощи «Твоя территория» в чат-формате в целом имеют популярность. Таким образом, по данным исследования, беря в расчет частоту встречаемости категорий, можно выделить темы, которые наиболее интересуют клиентов. Процент обращений, связанных с вопросами личностного характера, составляет 24,9%, любовных отношений — 15,1%, здоровья — 11,42%. Необходимо подчеркнуть, что наибольшее количество запросов поступало от подростков в возрасте 15-18 лет, что составляет 35,1%, а близки к ним по численности молодые люди в возрасте 19-23 лет, они составляют 22,58%. Наименьшее число обращений фиксируется среди детей младше 7 лет, их доля составляет лишь 0,19%.

### **Обсуждение и заключение**

По проведенному исследованию можно сделать следующие выводы:

1. Несмотря на то, что дистанционная психологическая работа с использованием интернет-ресурсов имеет определенные ограничения, она имеет значительные перспективы, и в современном обществе клиенты, вероятнее всего, будут все чаще выбирать этот формат, поскольку он предоставляет возможность решать свои психологические трудности с минимальными затратами времени и усилий.
2. Кризисная психологическая поддержка может осуществляться в формате чат-консультаций, предлагая анонимную, конфиденциальную и быструю помощь в сложных жизненных ситуациях.
3. Сводные данные по анализу консультаций в службе психологической помощи «Твоя территория» свидетельствуют о значительных трудностях среди подростков 15-18 лет в вопросах личностного характера, любовных отношений и здоровья.

Стоит отметить, что научные исследования российских ученых в области дистанционного кризисного консультирования все еще требуют более глубокого осмысления и дополнительного изучения.

### **Список использованных источников**

1. Абросимова Ю.А. Особенности мотивации клиентов психологических интернет консультаций // Психология развития. – 2012 – №2. С. 25–29.
2. Белинская Е.П. Психология Интернет-коммуникации: учеб. пособие – М.: МПСУ; Воронеж: МОДЭК, 2013. 192 с.
3. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2016 – № 2. С. 77–96.

4. Донцов А.И., Донцов Д.А., Донцова М.В. Тенденции развития психологического консультирования в информационной сети Интернет // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. 196 с.
5. Забродин Ю. М. Психологическое консультирование: справочник. – М.: Эксмо, 2010. 383 с.
6. Зайчикова О.В., Меновщиков Ю.В. Телефонное и интернет-консультирование: общие особенности коммуникации на дистанции // Психологическое консультирование Онлайн. – 2010 – №1. С. 26–31.
7. Кузнецова С.А. Психологическое СМИ-консультирование как специфическая форма психологической помощи // Консультативная психология и психотерапия. –2017 –№1.С. 117–128.
8. Лебедева С.В., Рубцов А.В. Виртуальная психологическая служба: функциональные задачи и особенности организации // Психологическая наука и образование. – 2002 – № 1.С. 87–97.
9. Меновщиков В.Ю. Интернет-консультирование в России // Психологическое консультирование онлайн. – 2011 – №1.С. 20–27.
10. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет. – М.: Эксмо, 2007. 178 с.
11. Меновщиков В.Ю. Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в Интернете» // СПЖ. – 2009 – №33.С. 57–62.
12. Одинцова М.А. Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. 196 с.
13. Рубцов В.В., Шведовская А.А. Вызовы пандемии COVID-19: психическое здоровье, дистанционное образование, интернет-безопасность. – М.: ФГБОУ ВО МГППУ, 2020. 480 с.

---

**Губина Валерия Сергеевна**, магистрант ФГБОУ ВО «НГПУ им. К.Минина», Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: [gubinavs@std.mininuniver.ru](mailto:gubinavs@std.mininuniver.ru), +7-950-600-69-12

**Морозова Людмила Борисовна**, кандидат психологических наук, доцент, доцент ФГБОУ ВО «НГПУ им. К.Минина», Нижний Новгород, Российская Федерация, ResearcherID: J-8046-2017, e-mail: [Ibmoroz@yandex.ru](mailto:Ibmoroz@yandex.ru) +7-905– 869-86-21

---

**Gubina Valeria S.**, Master's student NSPU named after K. Minin, Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: [gubinavs@std.mininuniver.ru](mailto:gubinavs@std.mininuniver.ru), +7-950-600-69-12



**Morozova Lyudmila B.**, Ph.D. in Psychology, Associate Professor, Associate Professor NSPU named after K. Minin, Nizhny Novgorod, Russian Federation, Researcher ID: J-8046-2017, e-mail: lbmoroz@yandex.ru, +7-905-869-86-21

---

### **3.5.Практическая психология**

**9 стр.**