

**Меновщиков В.Ю.**

## ***Русские мифы о дистантном консультировании<sup>1</sup>***

**Аннотация:** Обсуждаются стереотипные представления о психологической помощи на дистанции, называемые в зарубежной психологической традиции «мифами». Показана явная ошибочность данных представлений или возможность разного толкования, а также необходимость научных исследований, дающих ответ на поставленные вопросы.

**Ключевые слова:** Интернет-консультирование, психотерапия на дистанции, стереотипы, реальные факты, результаты научных исследований.

Любое явление, которое только начинает развиваться, является абсолютно новым и неизученным, может вызвать множество толкований, сомнений, предстает предметом критики и скептицизма, который постепенно корректируется и развеивается. Так было со многими научными открытиями XX века, так было и с психоанализом и с психологической помощью по телефону. То же самое сегодня касается практики консультирования и психотерапии через Интернет. Для России это особенно актуально, за рубежом эти сомнения уже потеряли остроту и накал 30 летней давности. Этому способствовали многочисленные научные исследования и последовательная практика применения консультирования и психотерапии онлайн.

Так, например, группа по изучению случаев (CSG), спонсируемая ISMHO (Международным обществом психического здоровья онлайн) исследовала многочисленные пути, которыми профессионалы психического здоровья участвуют в психологической практике онлайн. При этом исследовались как первичные случаи терапии онлайн, так и комбинации с традиционной практикой лицом к лицу (f2f). Группа наблюдала и обсуждала много новых и захватывающих действий с большим терапевтическим потенциалом. CSG обеспечила расширение понимания психотерапевтических явлений онлайн. В итоге этой работы у членов группы возникло понимание того, что является действительно возможным в терапии онлайн, несмотря на распространенные мифы.

Под мифами имелись в виду определенные стереотипы в представлениях о психологической помощи онлайн. Поскольку даже среди профессионалов в области психического здоровья, которые используют традиционные подходы в консультировании/психотерапии, есть определенные вопросы, которые продолжают обсуждаться относительно Интернет услуг по охране психического здоровья.

---

<sup>1</sup> Автор, выражает благодарность всем тем, кто принял участие в дискуссиях, в группе «Психологическое консультирование (онлайн)» на портале «Профессионалы. ру, давших импульс и богатый материал для написания данной статьи.

В результате многолетней работы группой по изучению случаев (CSG) сначала были сформулированы, а затем последовательно опровергнуты 10 мифов о психологической помощи в Интернет:

- МИФ 1: «Терапия онлайн» является невозможной
- МИФ 2: Терапия онлайн состоит почти исключительно из обменов электронной почтой
- МИФ 3: Использование только текста неадекватно, чтобы передать богатство человеческого опыта
- МИФ 4: Предотвращение самоубийства и кризисное вмешательство невозможны онлайн
- МИФ 5: Эффективное консультирование онлайн для серьезных расстройств невозможно
- МИФ 6: География не имеет значения в обеспечении услуг психического здоровья онлайн
- МИФ 7: Лечебная работа онлайн всегда вовлекает одного консультанта или врача, работающего с людьми и группами
- МИФ 8: Принципы терапии онлайн - те же что и принципы терапии оффлайн
- МИФ 9: Онлайн обучение и супервизия в группе неэффективны
- МИФ 10: Любой клиницист, испытанный в работе f2f может сделать онлайн работу.

Перечисленные мифы и доказательства их несостоятельности уже подробно описаны в статьях CSG (Fenichel, Suler, Barak, 2002), а также в нашей книге «Психологическая помощь в сети Интернет» (Меновщиков, 2007), кстати, отвергнутой рядом сомневающихся в научности темы российских издательств и вышедшей пока только в электронном виде.

Выслушивая критику со стороны самых разных людей, участвуя во многочисленных дискуссиях на тему возможности и эффективности Интернет-консультирования, мы сформулировали 9 дополнительных мифов о психологической помощи онлайн. Поскольку возникли они в обсуждениях русскоязычных аудиторий и касались, кроме Интернета еще и телефонного консультирования, мы назвали их «русскими мифами о дистантном консультировании»<sup>2</sup>:

- МИФ 1: Клиенты в сети – обманщики, которые разыгрывают наивных консультантов
- Миф 2. Психологи, работающие по телефону и в интернет – начинающие, мало квалифицированные, работающие временно в целях накопления опыта и мечтающие перейти на очное консультирование
- Миф 3. Консультант, работающий в сети – замкнутый интроверт, который просто не может консультировать очно
- Миф 4. Консультирование по телефону и в интернет возможно, а никакая психотерапия нет!
- Миф 5. Психологи работают в интернете только в целях саморекламы
- Миф 6. Интернет-консультирование – незачинно, скорее вредит клиентам, чем помогает
- Миф 7. Быть клиентом в интернете – опасно (нет гарантий конфиденциальности, скорее всего консультанты – обманщики)
- Миф 8. В интернете эффективны исключительно когнитивные и директивные методы
- Миф 9. Дистантное консультирование – только начальный этап консультирования или психотерапии, главная цель которого пригласить клиента на очную встречу (а вот там-то он и получит настоящую помощь!).

---

<sup>2</sup> Естественно, мы не исключаем, что подобные мифы присутствуют и в среде зарубежных психологов, психотерапевтов и представителей других социальных групп.

Последовательно обсудим, каждый из представленных мифов. При этом заметим, что в части случаев их ложность очевидна, в других же, миф пока остается предметом научного исследования и окончательные выводы преждевременны.

Итак, МИФ 1: *Клиенты в сети – обманщики, которые разыгрывают наивных консультантов*

В сети действительно, все бывает. Психолог-консультант может столкнуться с обманщиком, шутником, манипулятором...Однако, большинство клиентов, обращающихся за психологической помощью в Интернете, все же являются настоящими, «истинными» клиентами, с невыдуманными психологическими проблемами.

Проанализируем выборочно категории обращений клиентов к разным формам консультирования. Категории были взяты нами с Интернет-сайтов, занимающихся психологической помощью через Интернет, они сравнивались с данными Пермских и Московских психологических центров, оказывающих помощь по телефону и очно. В таблице отражены наиболее типичные обращения клиентов. Знаком «плюс» отмечено наличие данных обращений в том или ином виде психологической помощи.

<i>Категория</i>	<i>Очное консультирование</i>	<i>Телефонное консультирование</i>	<i>Интернет-консультирование</i>
Депрессия	+	+	+
Смерть кого-либо	+	+	+
Соматическая болезнь	+	+	+
Зависимость (алкогольная, наркотики, курение и др.)	+	+	+
Неуверенность в себе	+	+	+
Тревожность, страх	+	+	+
Сексуальные отношения	+	+	+

Безответная любовь	+	+	+
Нежелательная беременность	+	+	+
Межличностные отношения	+	+	+
Одиночество	+	+	+
Развод, расставание с партнером	+	+	+
Насилие	+	+	+

Как мы видим, Интернет-консультирование не отличается никакой спецификой обращений. Обсуждаются все те же общечеловеческие проблемы: любовь, смерть, развод, трудности межличностных отношений и т.п.<sup>3</sup> Было бы, конечно, интересно сравнить % содержание различных категорий при разных способах консультирования. Но, к сожалению, у нас для этого пока недостаточно данных.

Зато уже есть исследовательские данные, показывающие, что дискурс писем, направленных психологу, и дискурс просто переписки через Интернет – это принципиально разные дискурсы, по характеристикам кризисности, суицидальности, патологичности и т.п. (Меновщиков, 2010 а). Это совсем другой жанр и стиль!

Кроме того, даже если клиент представляет Интернет-консультанту ложную, надуманную историю за самим обращением вероятно стоят проблемы психологического плана: акцентуации личности или возможно психическое заболевание, одиночество, неприятие обычным окружением, неадекватная самооценка и т.п. Возможны и просто попытки проверить: «А кто же там? Как они оказывают психологическую помощь? Можно ли им доверять? Будет ли хоть какая-то польза?»

Ошибка таких «проверяющих» заключается в том, что, как правило, на придуманной истории нельзя ничему научиться и по-настоящему понять как работает психолог и применяемый им метод. Более того, зачастую профессионал чувствует ложь в написанном через Интернет и, тем более, в сказанном по телефону.

---

<sup>3</sup> Американская ассоциация дистанционного консультирования (ААДК), определяет distance counseling как практику поиска и получения помощи через интернет. На официальном сайте ААДК отмечено что, Американская ассоциация консультирования (The American Counseling Association), Международное общество по охране психического здоровья онлайн (ISMHO), Американская психологическая ассоциация (American Psychological Association, APA), Американская ассоциация супружеской и семейной терапии (American Association for Marriage and Family Therapy, AAMFT), и другие организации разработали лучшие этические правила для практики дистанционного консультирования. Консультанты, работающие на дистанции, оказывают помощь в вопросах, касающихся взаимоотношений, предотвращения самоубийств, депрессии, развода, тревоги, занятости и образования в течение более чем десяти лет. Эта работа получила признание, как потребителей, так и консультантов (American Distance Counseling Association (ADCA) <http://www.adca-online.org/>).

*Миф 2. Психологи, работающие в сети или по телефону – начинающие, мало квалифицированные, работающие временно в целях накопления опыта и мечтающие перейти на очное консультирование*

Отчасти миф верен – среди тех, кто начинает работать психологом, действительно немало тех, кто предлагает свои услуги в сети или пытается устроиться на телефон психологической помощи.

В то же время, среди работающих в Интернете немало людей со стажем и значительной профессиональной подготовкой. Психологические службы в сети ведут специальный отбор тех, кто допускается к сотрудничеству с ними. Так, например, на сайте PsyOnline помимо просто непрофессиональных помощников, работают психологи и психотерапевты, среди которых кандидаты наук, психологи и врачи-психотерапевты высших категорий и т.д.

Федерация Психологов-Консультантов Онлайн (Россия) выделяет две группы консультантов:

1. Начинающие – волонтеры, работающие бесплатно, на общественных началах. Как правило, это студенты старших курсов известных государственных ВУЗОВ, вчерашние выпускники тех же ВУЗОВ, иногда люди, не имеющие специального психологического образования, прошедшие только краткий курс подготовки по Интернет-консультированию под нашим руководством. И это осознанная политика руководства Федерации. Она с одной стороны действительно позволяет набраться опыта начинающим психологам, с другой стороны облегчает доступ к новым услугам для сомневающимся и не готовых пока платить за предоставляемую психологическую помощь или недостаточно состоятельных граждан, вынужденных экономить на услугах.
2. Профессионалы – психологи и психотерапевты со стажем, уже «набившие руку» как в очном консультировании, так и в консультировании на дистанции с использованием самых разных видов контакта (электронной почты, чата, IP-телефонии, видеоконференций через СКАЙП). Такие люди, готовы к работе с самыми сложными случаями, могут сочетать консультирование в сети с очным приемом и работой в психологических группах, как в Интернете, так и «лицом к лицу». Оплата таких профессионалов абсолютно оправдана. Их уже незачем проверять и испытывать. Их проверила многолетняя профессиональная психологическая практика, качественное обучение, специализация, супервизия...

В Московской службе психологической помощи населению, где мы проводим супервизию, существует многоступенчатая система отбора специалистов. Среди тех, кто претендовал на место телефонного консультанта, 90% были отсеяны на различных этапах отбора, прежде

всего исходя из оценки профессионализма претендента. Кстати, возраст, тех, кто рассматривается на должность телефонного консультанта, должен быть не менее 25 лет, что само по себе уже предполагает и наличие высшего образования и специальной дополнительной подготовки и опыта работы в области психологического консультирования.

*Миф 3. Консультант, работающий в сети – замкнутый интроверт, который просто не может консультировать очно*

Вероятно, можно говорить о некоторых тенденциях и предпочтениях. Однако, столь жесткого деления на интровертов, работающих на дистанции и экстравертов, принимающих очно – явно нет! Например, в наших тренинговых группах, изучающих Интернет-консультирование, распределение интровертов и экстравертов практически не отличается от тренинговых групп иной направленности. Присутствуют и те и другие.

Можно, правда, предположить, что выбор метода и способа терапии связан с личностными характеристиками консультанта. Например, среди ведущих групп психодраматической направленности, по нашему мнению, несколько больше ярких экстравертов, чем среди тех, кто работает на телефоне психологической помощи и т.п.

Более того, возможно, среди тех, кто работает в Интернете, наблюдается некое предпочтение «своей» модальности – кто-то больше предпочитает видеоконференции, кто-то телефонный контакт, а кто-то переписку по электронной почте.

Но это только гипотезы. В целом, «миф» еще ждет своего исследователя!

*Миф 4. Консультирование по телефону и интернету возможно, а никакая психотерапия нет!*

Вопрос сложный, поскольку в самом определении того, что есть психотерапия, а что есть консультирование, заключается столько подводных камней и противоречий, что дать однозначный ответ об их различии на сегодняшний день невозможно!

По-нашему мнению, консультирование более облегченный и краткосрочный вариант психологической помощи, не лезущий в глубину и не меняющий глобальные пласты личности. Психотерапия, соответственно – наоборот.

И в этом смысле – вроде бы стоит согласиться с «мифологическим» утверждением – психотерапия на дистанции невозможна. Однако, это касается далеко не всех случаев.

Существуют краткосрочные варианты психотерапии. Когда глубокое воздействие может быть оказано одномоментно. Да, мы не сможем применить по телефону классический гипноз. Точнее не станем, из-за опасности прерывания контакта. Однако эриксоновский вариант наведения небольшого транса и коррекции патогенных установок вполне работает. Проводя супервизию на телефоне психологической помощи, я сам в этом неоднократно убеждался.

Хотя у нас – в России - нет сформированной традиции оказания психотерапевтической помощи на дистанции – она есть на Западе. Исследования показали, что в Интернете работают самые разные варианты психотерапии (от психоанализа до экзистенциально-гуманистических направлений).<sup>4</sup>

Все дело заключается, во-первых – в методе, который использует профессионал, работающий на дистанции, во-вторых, в избираемом им и клиентом формате отношений. Краткосрочное психологическое консультирование по телефону, конечно, отличается от долгосрочного психологического консультирования по телефону или через Интернет. Например, в нашей практике количество сессий по телефону или в Интернет достигало 15 и больше. И это уже больше терапия, нежели краткосрочное консультирование. Более того, в отдельных случаях, по договоренности с клиентом, мы начинали с консультирования, а дальше шли в глубь, в психотерапию, не меняя при этом способ контакта, т.е. не переходя от переписки по Интернету к очной встрече. Прежде всего, потому, что клиент находился в другом городе, за многие километры от нас. Эффективность такой работы, в ряде случаев, была ничуть не меньше, чем продолжение психотерапии очно.

#### *Миф 5. Психологи работают в интернете только в целях саморекламы*

Да, Интернет – прекрасное средство для рекламы. Однако, многие психологи работают в Интернете не для того, чтобы привлечь клиента на очную консультацию. Сам Интернет устраивает их больше как среда для работы.

---

<sup>4</sup> Подробнее смотри: Suler J. Psychotherapy in Cyberspace. URL: <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/therapy.html>

Barak A. Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium. // Applied & Preventive Psychology. 1999. V. 8 P. 231-245.

A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. Azy Barak, Liat Hen, Meyran Boniel-Nissim, Na'ama Shapira // Journal of Technology in Human Services, Vol. 26(2/4) 2008. Available online at <http://jths.haworthpress.com>

Об удобствах работы на дистанции достаточно много написано. Не надо снимать помещение, не надо тратить время – свое и клиента на переезды по мегаполису и т.д. и т.п.<sup>5</sup>

Интернет является удобным средством и для клиента, помимо чисто прагматических соображений, многие люди предпочитают опосредованный и анонимный контакт, что убедительно показано в статье В.Кампуса<sup>6</sup>, опубликованной в этом же номере нашего журнала. Так что взаимодействие через Интернет действительно выгодно и клиентам и консультантам.

*Миф 6. Интернет-консультирование – неэтично, скорее вредит клиентам, чем помогает*

Утверждение ортодоксов, которые сами явно не пробовали этим заниматься.

Процитирую, в этой связи, высказывание практикующего в Сети психолога, В. Ильина: «Скептицизм - вещь естественная. Но приведённые «аргументы» скептиков не являются аргументами вообще. Это обобщения, генерализации и проекции в чистом виде. «Не верю» - чаще всего означает «не пробовал», «никакой психотерапии в сети нет» - означает, вероятно, «я не умею этого делать в сети».

Правомерно задаваться вопросом - какие приёмы терапии и консультирования пригодны в сети, какие малопригодны, а какие невозможны.

Я лично в своей практике, как личных встреч, так и в интернете, всё четче осознаю пользу именно консультирования, как жанра помощи. Когда умеешь делать глубинные изменения, психотерапию - какое-то время можешь быть очарованным этой «магией». А жанр консультирования кажется бедным.

Но этот жанр как раз подходит к тем клиентам, которые не готовы к большой открытости, которые хотят советов, а «магические пассы» психологического эксперимента, тонкости диалога их пугают.

Слишком глубокая работа может впечатлить, но даже после объяснения остаётся недоумение «что это было и зачем?»

Консультирование - это жанр, более бережный к границам клиента, в каком-то смысле. И его можно осуществлять по переписке, тем более через видеозвонок» (Ильин, 2009).

---

<sup>5</sup> Подробнее смотри, например, Меновщиков В.Ю. Консультирование и психотерапия в сети Интернет: «За» и «Против» // Психологический журнал. 2010. № 3.

<sup>6</sup> См. В. Кампус Telepsychology и Telehealth: Консультирование в технологической среде // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №3.



Добавлю, от себя, что зарубежными авторами уже доказана эффективность самых различных способов оказания психологической помощи через Интернет (Barak, Hen, Boniel-Nissim, Shapira, 2008).

С другой стороны, в утверждении есть и доля истины, которая связана с массовым, на наш взгляд, непрофессионализмом, который сейчас присутствует среди Интернет-консультантов (Меновщиков, 2010 б). Многие почему-то решили, что они могут работать в Интернете, не имея ни достаточного опыта очного консультирования, ни специальной подготовки по Интернет-консультированию. В работе психолога на дистанции и в контакте с клиентом больше сходства, чем различий. Однако, порою эти отличия так глобальны, что их непонимание действительно приводит к тому, что Интернет-психолог несет больше вреда (например, явное ятрогенное воздействие на клиента), чем пользы.

Но это говорит только о том, что интернет-психологу нужна как общая, так и специальная подготовка. Как общая, так и специальная супервизия! А разработка этических принципов работы Интернет-психолога в России является крайне актуальной задачей (Меновщиков, 2010 в).

*Миф 7. Быть клиентом в интернете – опасно (нет гарантий конфиденциальности, скорее всего консультанты – обманщики)*

Ничуть не опаснее, чем при очном контакте. Мы уверены, что на сегодняшний день, больше клиентов становятся жертвами ясновидящих, колдунов и иных мошенников при очной встрече, чем при Интернет-контакте. Хотя подобные типажи начали уже проникать и в Интернет, и это закономерно, это сфера бизнеса. Однако часть таких людей, не сможет полноценно воспользоваться Интернетом просто в силу их глубокой безграмотности. Отчасти это, к сожалению, касается и клиентов. Они просто не смогут прибегнуть к отдельным видам помощи на дистанции в силу недостатка образования и подготовки к работе с техническими устройствами, а также в силу обыкновенной бедности, не позволяющей купить компьютер, подключить Интернет и т.п.

Гарантии конфиденциальности и квалифицированной помощи в Интернете можно создать. Работа Федерации Психологов-Консультантов, в том числе, направлена и на это. В частности, нами уже начата работа по созданию Комиссии по Этике и стандартам психологической работы в Интернете. А зарубежными коллегами уже разработан ряд приемов подтверждения квалификации консультанта, работающего в Интернет.

### *Миф 8. В интернете эффективны исключительно когнитивные и директивные методы*

Это утверждение явно ошибочно. Наша практика работы в Интернете и проведенные нами исследования показывает большую эффективность гуманистического подхода в Интернет-консультировании<sup>7</sup>. Хотя директивные методы и тем более, когнитивные также применимы, но они не обладают никакой прерогативой на то, чтобы «царствовать» в консультировании на дистанции. Напротив, среда консультирования на дистанции является более хрупкой и чувствительной к нюансам контакта, к построению отношений. И здесь без гуманистических подходов или, по крайней мере, установок, не обойтись.

*Миф 9. Дистантное консультирование – только начальный этап консультирования или психотерапии, главная цель которого пригласить клиента на очную встречу (а вот там-то он и получит настоящую помощь!)*

К сожалению, это заблуждение на сегодняшний день проникло и в достаточно солидные и добротные написанные учебники по психологическому консультированию.<sup>8</sup> Практика же показывает, что клиент, обратившийся за помощью на дистанции, как правило, не обращается затем к очному психологу. И, прежде всего, на наш взгляд, потому что он выбрал именно такой способ взаимодействия с психологом, который абсолютно устраивает его по мере конфиденциальности и анонимности, по мере того, насколько клиент готов открываться и что-либо менять в своей личности.

По статистике Пермского центра психолого-педагогической помощи населению за год (2002 г.) 18000 клиентов обращались за помощью по телефону и посредством переписки через обычную почту и только 1500 приходили на прием. Сходные данные имеются и у Московской службы психологической помощи населению (2005-2010 гг.). Разница, согласитесь колоссальная. Получается, что если бы не было возможности получить быструю и не напрягающую в плане самораскрытия помощь на дистанции, огромная масса людей была бы просто ее лишена!<sup>9</sup>

Наша зарубежная коллега - Марша Эйнсворт, отвечая на подобные вопросы, в свое время, написала: «Е-терапия не психотерапия. Она не должна сравниваться с психотерапией. Это не замена для традиционной психотерапии. Работа с терапевтом лично остается лучшим

---

<sup>7</sup> Подробнее см. Меновщиков В.Ю. Компетентность консультанта в интернет-консультировании // Вестник университета (Государственный университет управления) - М.: ГУУ. 2011. № 5.

<sup>8</sup> См., например, Е. Е. Сапогова Консультативная психология. М., 2008.

<sup>9</sup> Об этом же по сути пишут зарубежные авторы, например, в своей статье В. Кампус Telepsychology и Telehealth: Консультирование в технологической среде // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №3

способом. Но многие люди не могут или не хотят видеть терапевта лично. Е-терапия - форма консультирования, которая, хотя и напоминает «не вполне оперившуюся психотерапию», является очень эффективным источником помощи» (Ainsworth).

### Литература

1. Ильин В. И., Меновщиков В.Ю. и др. Эффективно ли психологическое консультирование онлайн? Дискуссия на портале «Профессионалы.ру». 2009.
2. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети Интернет. (Электронный ресурс) - М., 2007.
3. Меновщиков В.Ю. Специфика дискурса клиента в Интернет-консультировании // Психологическое консультирование Онлайн. 2010 а. № 1. С.
4. Меновщиков В.Ю. Компетентность консультанта в интернет-консультировании // Вестник университета (Государственный университет управления) - М.: ГУУ. 2010 б. № 5.
5. Меновщиков В.Ю. Этические вопросы консультирования он-лайн // Культурно-историческая психология. 2010 в. № 3. С.78-84.
6. Ainsworth M. <http://www.metanoia.org/imhs/alliance.htm>
7. Barak A., Hen L., Boniel-Nissim M., Shapira N. A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions // Journal of Technology in Human Services, Vol. 26(2/4) 2008. Available online at <http://jths.haworthpress.com>
8. Fenichel M., Suler J., Barak A. et al. Myths and Realities of Clinical Work Observations on the phenomena of online behavior, experience and therapeutic relationships. A 3rd-Year Report from ISMHO's Clinical Case Study Group // CyberPsychology & Behavior. October 1, 2002. V. 5(5). P. 481–497.