

Образ онлайн и оффлайн психологической помощи в картине мира респондентов, имеющих и не имеющих опыт обращения к психологу

Научный руководитель – Солнцева Наталия Владимировна

Соколовская Влада Валерьевна

Студент (бакалавр)

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Институт психологии, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: eusto.mau@gmail.com

В повседневной жизни большинство граждан имеют доступ к интернет-ресурсам, в рамках которых может оказываться дистанционная психологическая помощь. Она имеет ряд преимуществ в сравнении с традиционным, очным форматом психологической помощи: экономия времени, доступность, анонимность, возможность прервать контакт и многие другие [1]. Но данный формат оказания помощи имеет и отрицательные аспекты, такие как, например, ограниченность невербальных проявлений в процессе взаимодействия психолога и клиента [2] или вероятность нарушения конфиденциальности [1]. Продолжают разрабатываться подходы и технологии, направленные на повышение эффективности онлайн консультирования и психотерапии. Однако очный формат психологической помощи занимает лидирующую позицию по частоте использования [2], что позволяет предположить различия в образах онлайн и оффлайн психологической помощи в картине мира клиентов.

Целью нашего исследования стало изучение образов онлайн и оффлайн психологической помощи в картине мира респондентов, имеющих и не имеющих опыт обращения к психологу. В исследовании приняли участие 63 человека молодого возраста (18-44 года) - по классификации Всемирной организации здравоохранения. Из них 23 имели опыт обращения за психологической помощью, у 40 респондентов данный опыт отсутствовал.

Методы и методики. В качестве метода исследования использовалась цвето-ассоциативная методика «Символический анализатор мира» А. М. Парачева, позволяющая получить символическую, ранговую и функциональную проекцию мира испытуемых. В статье анализируются данные ранговой проекции. С помощью кластерного анализа получены кластеры «Образ онлайн психологической помощи», «Образ оффлайн психологической помощи» для респондентов, которые имеют опыт обращения к психологу и кластер «Образ психологической помощи» получен для респондентов без опыта обращения к психологу.

Результаты.

1. У респондентов, имеющих опыт обращения за психологической помощью, психологическая помощь оффлайн вошла в кластер, условно названный «Образ оффлайн психологической помощи». В кластер вошли следующие понятия: *очная психологическая помощь, помощь, задачи, профессиональная помощь*. Из субъектов взаимодействия в него вошли *мужчина, папа, профессионал*; стратегии взаимодействия - *поддержка и понимание*; эмоциональные состояния *уверенности, спокойствия*. Ценности, представленные в данном кластере - *доверие, независимость, безопасность и свобода* (рис. 1).

Можно видеть, что для группы респондентов, имеющих опыт обращения к психологу, именно очная психологическая помощь ассоциируется с профессиональной помощью, которую оказывает профессионал. В процессе очной психологической помощи происходит постановка задач, понимание и поддержка. Можно предположить, что, поскольку очная психологическая помощь связана с профессионализмом, именно фигура мужчины более

всего отвечает запросу решения проблем и создания безопасности и вызывает больше доверия, чем онлайн психологическая помощь. Мужчина/папа/профессионал воспринимается как наставник, который обеспечивает состояние спокойствия и уверенности. При этом в исследовании Ожиговой Л.Н. выявлено, что мужчина больше ассоциируется с научной деятельностью, чем с психологией [3]. Возможно поэтому, понятие «психолог» не вошло в данный кластер, а попало в кластер, где есть понятие «женщина».

2. У респондентов, имеющих опыт обращения за психологической помощью, психологическая помощь онлайн вошла в кластер с условным названием «Образ онлайн психологической помощи». Из субъектов взаимодействия в него вошли *ребенок, женщина, психолог*; эмоциональные состояния *удивления, удовольствия, радости*; также в данный кластер входит ценность *уважения и развлечение* (рис. 2).

Можно видеть, что для группы респондентов, имеющих опыт обращения к психологу, психологическая помощь онлайн связана с фигурой психолога, женщины и ребенка. Можно предположить, что данный формат психологической помощи воспринимается менее серьезно, а потому не соотносится с профессионализмом (понятиями «профессионал», «профессиональная помощь»). А человек, воспринимающий её как развлечение, занимает детскую позицию и онлайн помощь - это способ развлечения, который доставляет удовольствие и радость. Возможно, такая связь в картине мира респондентов сложилась на основе многочисленных содержательно неглубоких марафонов, проводимых в социальных сетях, основная цель которых - вызвать эмоциональный отклик у участников.

3. У респондентов, не имеющих опыта обращения за психологической помощью, психологическая оффлайн и онлайн помощь вошли в один кластер, названный «Образ психологической помощи». В данный кластер вошли понятия: *профессиональная помощь, очная и онлайн психологическая помощь*. Из субъектов взаимодействия в него вошли *психолог, профессионал*; стратегии действия - *решение проблем и поддержка*; ценности - *доверие, безопасность, деньги* (рис. 3).

Так, можно предположить, что группа респондентов, не имеющих опыта обращения за психологической помощью, имеет согласованное представление о том, какую роль и функцию выполняет очная/онлайн психологическая помощь и психолог, поскольку все три понятия находятся в пределах одного общего кластера. Профессиональная и психологическая помощь в картине мира данной группы респондентов обеспечивается благодаря доверию к специалисту психологу, оно же гарантирует атмосферу безопасности. В доверительной обстановке помощь и поддержка позволяют решить проблемы. И эта помощь имеет свою стоимость.

Заключение.

1) Таким образом, ключевое различие образов оффлайн и онлайн психологической помощи в картине мира у респондентов, обращавшихся за психологической помощью состоит в том, какая фигура выступает в качестве проекции человека, оказывающего психологическую помощь.

2) Очная психологическая помощь у респондентов, имеющих опыт обращения к психологу, связана с фигурой мужчины, отца и профессионализмом.

3) Онлайн психологическая помощь соотносится с развлечением и связана с фигурой женщины-психолога.

4) У респондентов без опыта обращения за психологической помощью образы онлайн и оффлайн психологической помощи являются семантически целостной структурой. В данной группе психологическая помощь выступает ситуацией достижения ценностей, связанных с безопасностью и доверием, а основная стратегия поведения, предполагаемая при взаимодействии с психологом - это решение существующих задач.

Источники и литература

- 1) Зураева, А. М. Психологическая помощь в онлайн-консультировании / А. М. Зураева, З. Т. Джелиева // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – Т. 8, № 1. – С. 48.
- 2) Иванов, В. Г. К вопросу о психологическом консультировании в сети интернет / В. Г. Иванов, Е. Л. Николаев // Проблемы современного педагогического образования. – 2017. – № 54-5. – С. 326-332.
- 3) Ожигова, Л. Н. Имидж психолога как основа доверия клиента / Л. Н. Ожигова, Н. А. Барышева // Общество: социология, психология, педагогика. – 2018. – № 7(51). – С. 70-75.

Иллюстрации

| Категория | Содержание |
|-----------------------------|---|
| Виды психологической помощи | Очная психологическая помощь, профессиональная помощь |
| Ценности | Доверие, независимость, безопасность, свобода |
| Субъекты | Мужчина, папа, профессионал |
| Стратегии действия | Постановка задач, поддержка, понимание |
| Эмоциональное состояние | Уверенность, спокойствие |

Рис. 1. Кластер «Образ оффлайн психологической помощи» у респондентов, имеющих опыт обращения за психологической помощью

| Категория | Содержание |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Виды психологической помощи | Психологическая помощь онлайн |
| Ценности | Уважение, развлечение |
| Субъекты | Ребенок, женщина, психолог |
| Эмоциональное состояние | Удивление, удовольствие, радость |

Рис. 2. Кластер «Образ онлайн психологической помощи» у респондентов, имеющих опыт обращения за психологической помощью

| Категория | Содержание |
|-----------------------------|--|
| Виды психологической помощи | Профессиональная помощь, очная психологическая помощь, психологическая помощь онлайн |
| Ценности | Доверие, безопасность, деньги |
| Субъекты | Психолог, профессионал |
| Стратегии действия | Решение проблем, поддержка |

Рис. 3. Кластер «Образ психологической помощи» у респондентов, не имеющих опыта обращения за психологической помощью