

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ, ИСТОРИЯ ПСИХОЛОГИИ / GENERAL PSYCHOLOGY, PERSONALITY PSYCHOLOGY AND HISTORY OF PSYCHOLOGY

DOI: <https://doi.org/10.23670/IRJ.2023.128.19>

ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ИЗМЕНЕНИЙ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ДИСКУРСА ПРИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Научная статья

Чвилёва О.В.^{1,*}, Воронин А.Н.²

¹ORCID : 0000-0002-7092-1417;

²ORCID : 0000-0002-6612-9726;

^{1,2} Государственный академический университет гуманитарных наук, Москва, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (chov700[at]yandex.ru)

Аннотация

В последние годы стремительное развитие цифровизации произошло практически во всех областях жизнедеятельности человека и в том числе в сфере оказания психологических услуг.

Дистанционное консультирование стало активно реализовываться в связи с пандемией COVID-19, когда интернет-коммуникации стали фактически единственно возможным способом обеспечить психологическую поддержку широких слоёв населения.

Специфика работы психологов и психотерапевтов в онлайн-формате состоит, в том числе в частичном отсутствии невербального компонента коммуникации, что ведет к изменению речевых и поведенческих характеристик обоих участников терапевтического процесса.

Статья посвящена выявлению структуры изменений психотерапевтического дискурса при дистанционном консультировании.

Полученные результаты позволяют характеризовать начальную ситуацию онлайн-консультации как более напряженную, а изменения психотерапевтического дискурса психотерапевта и клиента рассматривать как копинг-стратегии совладания с этой ситуацией, различные для участников взаимодействия.

Ключевые слова: дискурс, онлайн-консультирование, дистанционное консультирование, психологическая помощь в Интернете, терапевтические отношения, рабочий альянс, исследовательское интервью.

THE BASIC PARAMETERS OF CHANGES IN PSYCHOTHERAPEUTIC DISCOURSE IN ONLINE COUNSELING

Research article

Chvilyova O.V.^{1,*}, Voronin A.N.²

¹ORCID : 0000-0002-7092-1417;

²ORCID : 0000-0002-6612-9726;

^{1,2} State Academic University for the Humanities, Moscow, Russian Federation, Moscow, Russian Federation

* Corresponding author (chov700[at]yandex.ru)

Abstract

In recent years, the rapid development of digitalization has taken place in almost all areas of human activity, including the provision of psychological services.

Distance counseling became active due to the COVID-19 pandemic, when Internet communications became virtually the only possible way to provide psychological support to the general population.

The specifics of the work of psychologists and psychotherapists in the online format consists, among other things, of the partial absence of the non-verbal component of communication, which leads to a change in the verbal and behavioural characteristics of both participants in the therapeutic process.

The article is dedicated to identifying the structure of changes in psychotherapeutic discourse in distant counseling.

The received results allow to characterize the initial situation of online consultation as more intense and to regard the changes in the psychotherapeutic discourse of the psychotherapist and the client as coping strategies of coping with this situation, which are different for participants of interaction.

Keywords: discourse, online counseling, distance counseling, online psychological help, therapeutic relationships, working alliance, research interview.

Введение

Изменение мирового порядка в последние несколько лет (пандемия COVID-19, обострение политической ситуации, осложнение экономического развития) и возникшее у людей ощущение непредсказуемости и небезопасности мира обусловило значительный рост обращений за профессиональной психологической помощью. В опросе, проведенном Орденом психологов Италии (CNOP), восемь из десяти итальянцев сообщили о том, что нуждаются в психологической поддержке, что явилось рекордным показателем за предшествующие годы. В России в апреле 2022 года спрос на услуги психотерапевтов вырос на 81% по сравнению с апрелем 2021-го года [28].

Ситуация пандемии COVID-19, повлекшая за собой вынужденную самоизоляцию большого количества людей и одновременно необходимость обеспечения пациентов профессиональной медицинской и психологической помощью,

обусловила новый мощный виток развития цифровизации медицинских услуг, и в том числе психологической помощи. Специалисты были вынуждены в сжатые сроки приспособиться к работе в дистанционном формате посредством компьютерных технологий [2], [24], максимально адаптироваться к изменившемуся формату, искать и находить новые инструменты для повышения эффективности терапевтической работы в изменившихся условиях [10], [17].

Первоначально профессиональное психотерапевтическое сообщество продемонстрировало настороженное отношение к онлайн-формату: многие практикующие психологи высказывали опасения относительно отсутствия невербального компонента общения, трудностей с установлением терапевтического альянса и построением качественных терапевтических отношений [21], [3], [6]. Необходимо заметить, что первоначально негативное мнение об эффективности онлайн-терапии могло быть также связано с отсутствием опыта работы в таком формате у терапевтов, их неподготовленностью к новым условиям [19].

Обнаруженные преимущества общения в онлайн-формате (возможность существенно расширить выбор специалиста, не ограничиваясь городом и даже страной проживания, сократить транспортные и временные затраты, получить желаемую анонимность [7] и др.) обусловили тот факт, что все большее количество людей отдают предпочтение именно такой форме работы с психологом [12], [13], [20], [27]. В настоящее время психологическое консультирование заняло прочное место в ряду услуг, предоставляемых дистанционно. За последние два года востребованность телемедицины в России выросла почти на 45%, при этом больше всего увеличился спрос на дистанционные услуги психотерапевтов: только за первый квартал 2022 года число консультаций, проведенных онлайн, выросло почти в два раза по сравнению с полным 2021 годом. Аналогичная ситуация сложилась и в других странах. Если в США до пандемии удаленным медицинским обслуживанием пользовались 10% населения, то за время эпидемии коронавируса этот показатель достиг 50%.

В связи с тем, что споры, касающиеся различных проблем интеграции онлайн технологий в работу психолога, продолжаются, исследователи обращаются к различным аспектам сравнения онлайн и офлайн форматов консультирования. Barak et al. [10], провели метаанализ эмпирических статей, посвященных эффективности психотерапии в очном и дистанционном форматах, которые были опубликованы до марта 2006 г. (включительно) (n = 92). Исследователи пришли к выводу, что эффективность онлайн психотерапии очень приближена к показателям эффективности консультирования в офлайн-формате. Dowling and Rickwood [16] провели метаанализ шести исследований и обнаружили, что консультирование в онлайн-чате может быть столь же эффективным, как и при личном общении.

Одной из центральных проблем принятия специалистами дистанционного формата консультирования была кажущаяся невозможность установления качественного рабочего альянса и скорость установления прочных терапевтических отношений в отсутствии невербальных сигналов. Максимально корректное понимание терапевтом психического состояния человека – необходимое условие эффективного психотерапевтического взаимодействия. При этом вербализация внутреннего мира часто представляет определенную трудность для клиентов [1], [4] и в этом случае важным источником дополнительной информации является невербальный компонент общения. Недостаток его в дистанционной работе очевиден, что, естественно, может существенно затруднять построение качественных терапевтических отношений. Однако проведенные исследования показали, что терапевтический альянс при консультировании онлайн может складываться даже более успешно, чем при непосредственном взаимодействии [9], [15].

В целом тот факт, что работа, осуществляемая дистанционно, оказывается не менее эффективной, чем традиционная очная терапия, можно считать доказанным [25], [26], [14], [23] и в настоящее время подавляющее большинство практикующих специалистов положительно оценивает практику онлайн-консультирования и считают этот формат работы важным и нужным [8], [12].

Поэтому сегодня вопрос ставится не о продуктивности дистанционной работы психолога или психотерапевта в принципе, а об обеспечении ее максимальной эффективности.

Békés, Aafjes-van Doorn, Luo, Prout и Hoffman провели международное лонгитюдное исследование, направленное на изучение основных проблем, с которыми столкнулись терапевты при переходе от очной к онлайн-терапии в начале пандемии COVID-19, восприятие терапевтами качества отношений с их онлайн-пациентами, а также взгляды терапевтов на онлайн-терапию и ее эффективность. В рамках этого исследования были собраны данные от 1257 терапевтов в двух временных точках: в начале пандемии, когда многие терапевты были вынуждены перейти с очной терапии на работу онлайн, и спустя три месяца, когда специалисты сумели приспособиться к формату онлайн-терапии [11]. Факторный анализ отдельных пунктов опроса в обеих временных точках выявил четыре типа проблем: установление рабочего альянса, эмоциональной связи, отвлечение во время сеансов (терапевта или пациента), обеспечение конфиденциальности пациентов и соблюдение терапевтических границ. Через три месяца были отмечены следующие изменения: значительно уменьшилось беспокойство в отношении возможности построения рабочего альянса, установления эмоциональной связи, обеспечения конфиденциальности и терапевтических границ, тогда как озабоченность терапевтов в отношении отвлечений клиентов, напротив, увеличилась [11]. Более детальное изучение особенностей коммуникации психотерапевта и клиента в онлайн формате может создать более благоприятные условия для установления рабочего альянса и складывания эффективных терапевтических отношений.

Целью данного исследования является определение параметров изменения психотерапевтического дискурса при проведении онлайн консультирования. Достижение поставленной цели предполагало решение следующих задач: выявление психолингвистических референтов изменений психотерапевтического дискурса при работе в дистанционном формате и определение структуры изменений психотерапевтического дискурса в целом.

Методы исследования

Для сбора данных нами было проведено полуструктурированное исследовательское интервью об особенностях консультирования в дистанционном формате с последующим транскрибированием записи. Средняя

продолжительность времени интервью составила 15 минут. В качестве респондентов выступили терапевты, работающие в рамках психодинамического подхода и личным опытом консультирования в очном и дистанционном форматах. Всего 24 человека. Выборка формировалась по методу «снежного кома». Общий объем транскрибированного текста составил более 162 К знаков.

Для выявления структуры изменений психотерапевтического дискурса при работе в дистанционном формате мы использовали анализ текстов интервью по схеме С. Квале [5] с применением феноменологии конденсации смысла по А. Джорджи [17].

Результаты

Тема проведенного полуструктурированное интервью была посвящена отличиям дистанционного формата психологического консультирования от очного. Респондентам было предложено описать собственные наблюдения изменений стиля и характера дистанционной работы и свои субъективные представления об особенностях терапевтической работы.

В самом общем виде исследовательский вопрос был сформулирован следующим образом: как меняется речь и характер психотерапевтического диалога в онлайн режиме? Конкретизация центральной темы интервью осуществлялась в нескольких направлениях:

1. Как меняется общая ситуация и атмосфера сессии, проводимой в дистанционном режиме относительно очной формы работы?

- Ощущается ли опосредованность терапевтического процесса?
- Насколько сильно ощущается нехватка вербального компонента общения?
- Как обустроивается рабочее пространство?
- Как на терапевтический процесс влияют помехи связи?
- Появляются ли трудности с обеспечением сеттинга?
- Меняется ли скорость установления рабочего альянса?
- Меняется ли тематика бесед, темп речи, паузация, модуляция голоса, громкость и т.п. обоих участников коммуникации?

2. Как меняется дискурс терапевта?

- Есть ли изменения в эмоциональном состоянии психолога при дистанционной работе?
- Меняется ли доля вербального участия терапевта (количество реплик, их распространенность)?
- Появляются ли в речи терапевта какие-то особенности (повторения, переспрашивания и т.п.)?

3. Как меняется дискурс клиента?

- Есть ли изменения в эмоциональном состоянии клиента при дистанционной работе?
- Как меняется дискурс клиента (количество реплик, их распространенность, использование ненормативной лексики и т.п.)?

В результате процедуры проведения феноменологического анализа – обобщения наиболее существенного содержания полученных текстов интервью (конденсация смысла) – нами было выделено 25 наиболее часто встречающихся естественных смысловых единиц. Основное содержание выделенных смысловых единиц сводится к следующему: при работе в дистанционном формате на начальном этапе есть ощущение опосредованности общения (об этом сообщили 60% респондентов). Более 80% опрошенных заявили об ощущении нехватки невербального компонента общения, ведущего к определенному росту напряженности обоих участников коммуникации и большей скованности клиента, что может затруднять установление терапевтического альянса. Более медленная скорость установления рабочего альянса была отмечена большинством опрашиваемых (75%). Еще один общий смысл высказываний респондентов сводится к вынужденному соблюдению формальных правил языка во избежание возникновения взаимного недопонимания. Это особенность около 65% опрошенных терапевтов. Многие респонденты (около 80%) отметили более частые отвлечения клиентов на вторжение третьих лиц и иные внешние обстоятельства (телефонный звонок, «экстренная» ситуация: выключить работающий электроприбор, необходимость закрыть или открыть окно и т.п.), что приводит к резкой смене темы беседы и нарушает ход сессии. Все без исключения респонденты упомянули помехи связи как фактор, серьезно усложняющий работу: прерывание беседы ведет к необходимости повторного установления контакта, что занимает определенное количество времени и в принципе может не получиться в течение данной сессии. Часть респондентов (60%) отметили, что в режиме дистанционной работы они чаще уточняют информацию, переспрашивают клиентов, проясняют смысл их высказываний. Клиенты же, со своей стороны, стараются максимально подробно и логически верно донести информацию до терапевта. Абсолютное большинство интервьюированных (100%) также четко разделяли психотерапевтический дискурс на две составляющие: высказывания психотерапевтов и высказывания клиентов.

В результате процедуры категоризации значений по С. Квале нами были выделены 75 категорий, группирующихся в три основные сферы изменения психотерапевтического дискурса при работе в дистанционном формате: «Общая ситуация консультирования», «Изменение дискурса терапевтов» и «Изменение дискурса клиентов», которые в свою очередь подразделялись на категории, относящиеся к данным сферам.

Сфера «Изменения общей ситуации консультирования, проводимой в дистанционном формате» включала следующие категории:

- наличие ощущения опосредования;
- возможность для терапевта гарантировать клиенту уединенное и «безопасное» место»;
- возможные помехи связи;
- возможность отвлечений клиентов на внешние обстоятельства, присутствие третьих лиц;
- скорость установления рабочего альянса в дистанционном и очном форматах консультирования.

Сфера «Изменения дискурса терапевтов при дистанционном формате работы» описывалась следующими категориями:

- количество реплик и развернутость высказывания;
- частота уточнений, пояснений;
- частота переспрашиваний, повторений;
- эмоциональное состояние терапевта и его проявление в дискурсе;
- стратегия речевого поведения в отсутствие невербального компонента общения.

Сфера «Изменения дискурса клиентов при дистанционном формате работы» определялась такими категориями как:

- частое переключение внимания на третьих лиц и внешние обстоятельства, отвлечения;
- неожиданные прерывания беседы и последующая смена темы разговора в результате помех связи;
- характеристика распространенности реплик;
- частота переспрашиваний и повторений;
- наличие «ненормативной» лексики;
- характеристика эмоционального состояния клиента и его выражение в дискурсе;
- стратегия речевого поведения в отсутствие невербального компонента общения.

Обсуждение

Анализ нарративов психотерапевтов, работающих как в очном, так и в онлайн-формате, проводился по трем основным параметрам: изменения общей ситуации консультации, проводимой в дистанционном формате, изменения дискурса терапевта и изменение дискурса клиента. В ходе кодирования, была осуществлена категоризация качественных данных на основе выделения репрезентант и присвоения им положительного или отрицательного знака, в зависимости от их наличия или отсутствия, увеличения или уменьшения, по мнению респондентов. В основу категоризации были положены эпизодические сегменты текстов интервью.

По ходу анализа нарративов в направлении «Изменения общей ситуации консультации» было выявлено, что дистанционный формат лишает процесс психологического консультирования и психотерапии некоей интимности, которая присутствует в работе офлайн. Особенно на начальном этапе коммуникации терапевта и клиента возникает некоторое ощущение опосредования, присутствия в беседе «третьего» участника. Клиент находится вне кабинета терапевта, специалист никак не может гарантировать изоляцию и «безопасность» контакта · существует риск «вторжения посторонних» во время сессии, что приводит к резкой паузе и нарушению хода беседы. Возможные помехи связи приводят к вынужденным уточнениям и переспрашиваниям, что мешает работе, а случающиеся обрывы связи могут приводить к резкой смене темы и невозможности продолжить консультацию в прежнем русле. Для первичной работы, осуществляемой в дистанционном формате в большей степени присуща определенная отстраненность, настороженность, недосказанность, скованность. Установление психотерапевтического альянса происходит сложнее, дольше и, в целом, чаще происходит с затруднениями.

При анализе «Изменения дискурса терапевтов» было выявлено, что речь психотерапевтов становится более пространной: в ней содержится больше уточнений и пояснений, увеличивается количество вопросов от терапевта – «Верно ли я понимаю...?». Увеличивается число переспрашиваний. Часто, в том числе и из-за проблем со связью, происходит дублирование вопросов терапевта.

Также растет количество реплик, целью которых является необходимость прямого подтверждения сохранения контакта. Отсутствие полноценного компонента невербального общения (поскольку изображение на экране не всегда позволяет быть уверенным в правильном толковании телесных сигналов) объясняет увеличение количества вопросов типа «Как Вы себя чувствуете?», обусловленных необходимостью контроля эмоционального состояния клиента. Тональность терапевта меняется на более положительную.

При анализе нарративов в направлении «Изменения дискурса терапевтов» было выявлено, что речь клиента становится более повествовательной и связной. В ситуации отсутствия прямого контакта на начальном этапе работы клиент держится более скованно, неразговорчив; в большей мере ощущается формализованность ситуации, чувствуется повышенный социальный контроль за происходящим, что ведет к усилению контроля за соблюдением неких формальных правил взаимодействия специалиста и клиента. В речи это сводится к большему соблюдению формальных правил языка.

Речь клиента на онлайн-консультации характеризуется более частыми отвлечениями в процессе разговора: он переключает внимание на окружающую обстановку вокруг, меняет темы беседы; происходит вмешательство в процесс работы третьих лиц, домашних животных и т.д. Возникает больше пауз, в связи с прерыванием процесса работы в речи клиента больше извинительных слов. В начале работы в высказываниях клиента больше односложных ответов на вопросы терапевта · клиент «раскрывается» менее охотно. Речь клиентов характеризуется большим количеством уточняющих вопросов типа «Вы меня понимаете?», требующих прямого подтверждения сохранения терапевтического контакта. При этом чаще встречается употребление ненормативной лексики.

Интерпретация полученных данных позволила охарактеризовать изменения психотерапевтического дискурса и отличия общей ситуации дистанционного консультирования. Для обоих участников коммуникации – и для психотерапевтов, и для клиентов начальная ситуация онлайн-консультирования выступает как более формализованная и «официальная». Помехи связи, возможные отвлечения клиентов, отсутствие невербального компонента общения замедляют скорость установления терапевтического альянса. Такая рабочая обстановка обуславливает изменения дискурса у терапевтов в направлении большей распространенности и корректности высказываний, а у клиентов приводит к повышению повествовательности и связности высказываний.

Можно предположить, что изменения дискурса терапевта (большая распространенность, связность, логика высказываний, их корректность) продиктованы естественной необходимостью добиться максимально четкого и

правильного понимания сути его высказываний клиентом. В дистанционном формате работы терапевт выражает свои мысли максимально полно и правильно, постоянно уточняя и проясняя понимание их клиентом, а также убеждаясь в своем правильном понимании информации, предоставляемой клиентом.

Изменения дискурса клиентов (большая повествовательность и связность высказываний), возможно объясняются ощущением опосредованности, которое, наряду с отсутствием невербального компонента общения, выражается в стремлении максимально полно и правильно донести до терапевта суть происходящего. В режиме онлайн работы организация «безопасного» пространства перестает быть прерогативой терапевта и это во многом объясняет нарушение хода сессии (отвлечения, смена тем). Рост употребления ненормативной лексики, возможно, связан с тем, что в домашней обстановке ослабевает социальный контроль и возникает ощущение большей расслабленности (эффект растормаживания в Сети).

Разноплановость и определенная взаимосвязь выявленных категорий позволяет в самом общем виде описать структуру изменений дискурса при онлайн-консультациях следующим образом. Ситуация консультации, проводимой посредством компьютерных технологий, по крайней мере, в начале терапевтической работы воспринимается как более сложная и напряженная, выступает как некое стрессовое событие, вследствие чего характер взаимодействия терапевта и клиента изменяется: сложнее выдерживать сеттинг, дольше происходит процесс установления терапевтического альянса. Дискурс обоих участников консультации изменяется. Высказывания терапевта становятся более распространенными и подробными, чаще встречаются повторения высказываний и вопросов, чаще присутствуют уточнения. Дискурс клиента становится более повествовательным и связным. В речи больше пауз, односложных ответов, чаще происходят отвлечения и смена тем, чаще употребляется ненормативная лексика.

Выявленные изменения дискурса, вероятно, являются речевыми компонентами стихийной копинг-стратегии, способами преодоления более напряженной и неопределенной, чем в очном формате, ситуации онлайн консультирования. При этом часть выделенных категорий (повторы, переспрашивания, короткие односложные ответы, паузы, отвлечения) выступают как субъективные переживания по поводу возникающих затруднений, различные у психотерапевта и клиента речевые и поведенческие способы совладания.

Полученные в ходе исследования результаты об изменениях психотерапевтического дискурса в режиме онлайн в целом согласуются с результатами Mancinelli и др. о том, что онлайн-модальность меняет как ситуацию консультации в принципе, так и интерактивные стили психотерапевтов и их клиентов во время сессии [19].

Заключение

Онлайн-консультирование в настоящее время прочно заняло свою нишу и становится столь же распространенным форматом работы, как и очная терапия. Условия проведения онлайн консультации и характер взаимодействия терапевта и клиента меняются по сравнению с очной консультацией, что ведет к модификации психотерапевтического дискурса. В ходе проведенного исследования были установлены следующие основные параметры изменения психотерапевтического дискурса при работе в дистанционном формате: «Общая ситуация консультации», «Изменение дискурса терапевтов» и «Изменение дискурса клиентов». Выявленные в рамках этих параметров более 75 категорий изменений дискурса позволили в общем виде описать структуру изменений дискурса при онлайн консультациях: ситуация онлайн консультации в начале терапевтической работы воспринимается как более сложная и напряженная, выступает как некое стрессовое событие, вследствие чего характер взаимодействия терапевта и клиента изменяется – сложнее выдерживать сеттинг, дольше происходит процесс установления терапевтического альянса. Дискурс обоих участников консультации изменяется. Высказывания терапевта становятся более распространенными и подробными, чаще встречаются повторения высказываний и вопросов, чаще присутствуют уточнения. Дискурс клиента становится более повествовательным и связным. В речи больше пауз, односложных ответов, чаще происходят отвлечения и смена тем, чаще употребляется ненормативная лексика. Выявленные изменения дискурса представляются речевыми компонентами стихийной копинг-стратегии – способом преодоления более напряженной и неопределенной ситуации онлайн-консультирования.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Ахмерова Л.Р. Способы вербализации душевного состояния в психотерапевтическом дискурсе / Л.Р. Ахмерова // Ученые записки Казанского университета. — 2010. — Т. 152. — Кн. 6. Гуманитарные науки.
2. Волкова О.А. Опыт использования телемедицинских технологий в системах здравоохранения зарубежных стран и Российской Федерации: систематический обзор / О.А. Волкова, С.С. Бударин, Е.В. Смирнова и др. // Фармакоэкономика. Современная фармакоэкономика и фармакоэпидемиология. — 2021. — Т. 14. — 4. — с. 549-562.
3. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений / Д.В. Гартфельдер // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. — 2016. — Т. 12. — 2. — с. 77-96.
4. Калина Н.Ф. Анализ дискурса в психотерапии / Н.Ф. Калина // Журнал практической психологии и психоанализа. — 2002. — 3.

5. Квале С. Исследовательское интервью / С. Квале. — М.: Смысл, 2003. — с. 301.
6. Лаврова Е.В. Вызовы и находки психологического консультирования онлайн / Е.В. Лаврова, Е.А. Куминская // II Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Ф.Е. Василюка. — 2020. — с. 164-167.
7. Жичкина А. Стратегии самопрезентации в Интернет и их связь с реальной идентичностью / А. Жичкина, Е. Белинская. — URL: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/page/2>. (дата обращения: 05.11.22).
8. Vasioglu S.D. Counseling trainees' views towards usage of online counseling in psychological services / S.D. Vasioglu, O.O. Kocabiyyik // *European Journal of Education Studies*. — 2019. — Vol. 5. — Iss. 12.
9. Barak A. Current and future trends in internet-supported mental health interventions / A. Barak, J.M. Grohol // *Journal of Technology in Human Services*. — 2011. — 29(3). — p. 155-196.
10. Barak A. A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions / A. Barak, L. Hen, M. Boniel-Nissim et al. // *Journal of Technology in Human Services*. — 2008. — 26. — p. 109-160. — DOI: 10.1080/15228830802094429.
11. Békés V. Psychotherapists' Challenges With Online Therapy During COVID-19: Concerns About Connectedness Predict Therapists' Negative View of Online Therapy and Its Perceived Efficacy Over Time / V. Békés, K. Aafjes-van Doorn, X. Luo et al. // *Frontiers in Psychology*. — 2021. — 22. — DOI: 10.3389/fpsyg.2021.705699.
12. Cipolletta S. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction / S. Cipolletta, D. Mocellin // *Psychotherapy Research*. — 2017. — 28(6). — p. 1-16 — DOI: 10.1080/10503307.2016.1259533.
13. Chardon L. Counseling activity in single-session online counseling with adolescents: An adherence study / L. Chardon, K. Bagraith, R.J. King // *Psychotherapy Research*. — 2011. — 21(5). — p. 583-592.
14. Cohen G.E. Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment / G.E. Cohen, B.A. Kerr // *Computers in Human Services*. — 1998. — 15. — p. 13-26.
15. Cook J. Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results / J. Cook, C. Doyle // *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*. — 2002. — DOI: 10.1089/109493102753770480.
16. Drum K.B. Therapeutic boundaries in telepsychology: Unique issues and best practice recommendations / K.B. Drum, H.L. Littleton // *Professional Psychology: Research and Practice*. — 2014. — 45. — p. 309-315. — DOI: 10.1037/a0036127.
17. Giorgi A. Phenomenological psychology / A. Giorgi, B. Giorgi // *Handbook of Qualitative Research in Psychology* / Ed. by C. Wilig, W. Stainton-Rogers. — London Sage Publications, 2008. — p. 165-178.
18. Menon G.M. A survey of online practitioners: Implications for education and practice / G.M. Menon, M. Rubin // *Journal of Technology in Human Services*. — 2011. — 29. — p. 133-141. — DOI: 10.1080/15228835.2011.595262.
19. Perle J.G. Attitudes Toward Psychological Telehealth: Current and Future Clinical Psychologists' Opinions of Internet-Based Interventions / J.G. Perle, L.C. Langsam, A. Randel et al. // *Journal of Clinical Psychology*. — 2013. — 69(1). — p. 100-113. — DOI: 10.1002/jclp.21912.
20. Perle J.G. Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and telehealth / J.G. Perle, L.C. Langsam, B. Nierenberg // *Clinical Psychology Review*. — 2011. — 31(8). — p. 1247-1258. — DOI: 10.1016/j.cpr.2011.08.003.
21. Richards D., Vignano N. Online counseling / D. Richards, N. Vignano // *Encyclopedia of Cyber Behavior*. — 2012. — Vol.3. — p. 699-713. — DOI: 10.4018/978-1-4666-0315-8.
22. Situmorang D.D.B. Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? / D.D.B. Situmorang // *Journal of Pastoral Care & Counseling*. — 2020. — 74(3). — p. 166-174. — DOI: 10.1177/1542305020948170.
23. Skinner A. Counseling and the Internet / A. Skinner, J.S. Zack // *American Behavioral Scientist*. — 2004. — 48(4). — p. 434-446. — DOI: 10.1177/0002764204270280.
24. Sloan D.M. Efficacy of telehealth treatments for posttraumatic stress-related symptoms: A meta-analysis / D.M. Sloan, M.W. Gallagher, B.A. Feinstein et al. // *Cognitive Behaviour Counselling*. — 2011. — 40(2). — p. 111-125. — DOI: 10.1080/16506073.2010.550058.
25. Young K.S. An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling / K.S. Young // *Cyberpsychology and Behavior*. — 2005. — 8(2). — p. 172-177. — DOI: 10.1089/cpb.2005.8.1727.
26. Востребованность психотерапевтов в 2022 году увеличилась в 2 раза. — URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2022/05/05/vostrebovannost-psihoterapevtov-v-2022-godu-uvelichilas-v-2-raza. (дата обращения: 08.11.2022).
27. Саневич М. Что такое телемедицина и как она развивается в России и других странах мира / М. Саневич. — URL: <https://snob.ru/entry/198951/> (дата обращения: 08.11.2022).
28. Пандемия нанесла большой урон психическому здоровью итальянцев. — URL: <https://open-reporter.com/news/pandemiya-nanesla-bolshoy-uron-psihicheskomu-zdorovyu-italyancev> (дата обращения: 08.11.2022).

Список литературы на английском языке / References in English

1. Ahmerova L.R. Sposoby verbalizacii dushevnoego sostojanija v psihoterapevticheskom diskurse [Ways of verbalizing the state of mind in psychotherapeutic discourse] / L.R. Ahmerova // *Uchenye zapiski Kazanskogo universiteta* [Scientific notes of Kazan University]. — 2010. — Vol. 152. — Book. 6. Humanities. [in Russian]
2. Volkova O.A. Opyt ispol'zovanija telemedicinskih tehnologij v sistemah zdavoohranenija zarubezhnyh stran i Rossijskoj Federacii: sistematičeskij obzor [Experience of using telemedicine technologies in healthcare systems of foreign countries and the Russian Federation: a systematic review] / O.A. Volkova, S.S. Budarin, E.V. Smirnova et al. //

- Farmakojekonomika. Sovremennaja farmakojekonomika i farmakojepidemiologija [Pharmacoeconomics. Modern pharmacoeconomics and pharmacoepidemiology]. — 2021. — Vol 14. — 4. — p. 549-562. [in Russian]
3. Gartfel'der D.V. Distancionnaja psihologicheskaja pomoshh': obzor sovremennyh vozmozhnostej i ogranichenij [Remote psychological assistance: a review of current opportunities and limitations] / D.V. Gartfel'der // Vestnik psichiatrii i psihologii Chuvashii [Bulletin of Psychiatry and Psychology of Chuvashia]. — 2016. — Vol. 12. — 2. — p. 77-96. [in Russian]
 4. Kalina N.F. Analiz diskursa v psihoterapii [Discourse Analysis in Psychotherapy] / N.F. Kalina // Zhurnal prakticheskoj psihologii i psihoanaliza [Journal of Practical Psychology and Psychoanalysis]. — 2002. — 3. [in Russian]
 5. Kvale S. Issledovatel'skoe interv'ju [Research interview] / S. Kvale. — M.: Smysl, 2003. — p. 301. [in Russian]
 6. Lavrova E.V. Vyzovy i nahodki psihologicheskogo konsul'tirovanija onlajn [Challenges and findings of psychological counseling online] / E.V. Lavrova, E.A. Kuminskaja // II Mezhdunarodnaja konferencija po konsul'tativnoj psihologii i psihoterapii, posvjashhennaja pamjati F.E. Vasiljuka [II International Conference on Counseling Psychology and Psychotherapy, dedicated to the memory of F.E. Vasilyuk]. — 2020. — p. 164-167. [in Russian]
 7. Zhichkina A. Strategii samoprezentacii v Internet i ih svjaz' s real'noj identichnost'ju [Strategies of self-presentation on the Internet and their connection with real identity] / A. Zhichkina, E. Belinskaja. — URL: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/page/2>. (accessed: 05.11.22). [in Russian]
 8. Bacioğlu S.D. Counseling trainees' views towards usage of online counseling in psychological services / S.D. Bacioğlu, O.O. Kocabiyik // European Journal of Education Studies. — 2019. — Vol. 5. — Iss. 12.
 9. Barak A. Current and future trends in internet-supported mental health interventions / A. Barak, J.M. Grohol // Journal of Technology in Human Services. — 2011. — 29(3). — p. 155-196.
 10. Barak A. A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions / A. Barak, L. Hen, M. Boniel-Nissim et al. // Journal of Technology in Human Services. — 2008. — 26. — p. 109-160. — DOI: 10.1080/15228830802094429.
 11. Békés V. Psychotherapists' Challenges With Online Therapy During COVID-19: Concerns About Connectedness Predict Therapists' Negative View of Online Therapy and Its Perceived Efficacy Over Time / V. Békés, K. Aafjes-van Doorn, X. Luo et al. // Frontiers in Psychology. — 2021. — 22. — DOI: 10.3389/fpsyg.2021.705699.
 12. Cipolletta S. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction / S. Cipolletta, D. Mocellin // Psychotherapy Research. — 2017. — 28(6). — p. 1-16 — DOI: 10.1080/10503307.2016.1259533.
 13. Chardon L. Counseling activity in single-session online counseling with adolescents: An adherence study / L. Chardon, K. Bagraith, R.J. King // Psychotherapy Research. — 2011. — 21(5). — p. 583-592.
 14. Cohen G.E. Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment / G.E. Cohen, B.A. Kerr // Computers in Human Services. — 1998. — 15. — p. 13-26.
 15. Cook J. Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results / J. Cook, C. Doyle // Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society. — 2002. — DOI: 10.1089/109493102753770480.
 16. Drum K.B. Therapeutic boundaries in telepsychology: Unique issues and best practice recommendations / K.B. Drum, H.L. Littleton // Professional Psychology: Research and Practice. — 2014. — 45. — p. 309-315. — DOI: 10.1037/a0036127.
 17. Giorgi A. Phenomenological psychology / A. Giorgi, B. Giorgi // Handbook of Qualitative Research in Psychology / Ed. by C. Wilig, W. Stainton-Rogers. — London Sage Publications, 2008. — p. 165-178.
 18. Menon G.M. A survey of online practitioners: Implications for education and practice / G.M. Menon, M. Rubin // Journal of Technology in Human Services. — 2011. — 29. — p. 133-141. — DOI: 10.1080/15228835.2011.595262.
 19. Perle J.G. Attitudes Toward Psychological Telehealth: Current and Future Clinical Psychologists' Opinions of Internet-Based Interventions / J.G. Perle, L.C. Langsam, A. Randel et al. // Journal of Clinical Psychology. — 2013. — 69(1). — p. 100-113. — DOI: 10.1002/jclp.21912.
 20. Perle J.G. Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and telehealth / J.G. Perle, L.C. Langsam, B. Nierenberg // Clinical Psychology Review. — 2011. — 31(8). — p. 1247-1258. — DOI: 10.1016/j.cpr.2011.08.003.
 21. Richards D., Vigano N. Online counseling / D. Richards, N. Vigano // Encyclopedia of Cyber Behavior. — 2012. — Vol.3. — p. 699-713. — DOI: 10.4018/978-1-4666-0315-8.
 22. Situmorang D.D.B. Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? / D.D.B. Situmorang // Journal of Pastoral Care & Counseling. — 2020. — 74(3). — p. 166-174. — DOI: 10.1177/1542305020948170.
 23. Skinner A. Counseling and the Internet / A. Skinner, J.S. Zack // American Behavioral Scientist. — 2004. — 48(4). — p. 434-446. — DOI: 10.1177/0002764204270280.
 24. Sloan D.M. Efficacy of telehealth treatments for posttraumatic stress-related symptoms: A meta-analysis / D.M. Sloan, M.W. Gallagher, B.A. Feinstein et al. // Cognitive Behaviour Counselling. — 2011. — 40(2). — p. 111-125. — DOI: 10.1080/16506073.2010.550058.
 25. Young K.S. An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling / K.S. Young // Cyberpsychology and Behavior. — 2005. — 8(2). — p. 172-177. — DOI: 10.1089/cpb.2005.8.1727.
 26. Vostrebovannost' psihoterapevtov v 2022 godu uvelichilas' v 2 raza [The demand for psychotherapists in 2022 has doubled]. — URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2022/05/05/vostrebovannost-psihoterapevtov-v-2022-godu-uvelichilas-v-2-raza. (accessed: 08.11.2022). [in Russian]
 27. Sanevich M. Chto takoe telemedicina i kak ona razvivaetsja v Rossii i drugih stranah mira [What is telemedicine and how is it developing in Russia and other countries of the world] / M. Sanevich. — URL: <https://snob.ru/entry/198951/> (accessed: 08.11.2022). [in Russian]

28. Pandemija nanesla bol'shoj uron psihicheskomu zdorov'ju ital'jancev [The pandemic has taken a toll on the mental health of Italians]. — URL: <https://open-reporter.com/news/pandemiya-nanesla-bolshoy-uron-psihicheskomu-zdorovyu-italyancev> (accessed: 08.11.2022). [in Russian]