

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОЧНОГО И ЗАОЧНОГО ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

М.Е. БАУЛИНА

Статья посвящена сравнению очного консультирования родителей детей с ограниченными возможностями здоровья с Интернет-консультированием в режиме «офлайн». Анализируется практический опыт оказания дистанционной психологической помощи, основные трудности и преимущества данного вида консультирования. Выделены наиболее часто встречающиеся категории запросов родителей, позволяющие делать выводы об особенностях их мотивации к получению психологической помощи. В статье подчёркивается, что, несмотря на имеющиеся ограничения Интернет-консультирования, данная форма психологической помощи обязательно должна присутствовать на рынке консультативных услуг. Ответы на вопросы в режиме «офлайн» обеспечивают доступность и быстроту получения информации, в чём несомненно нуждаются родители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья.

Ключевые слова: психологическая помощь родителям, дети с ограниченными возможностями здоровья, Интернет-консультирование.

На сегодняшний день ежемесячная аудитория российского Интернета составляет 64 миллиона 400 тысяч пользователей, 75 % из которых выходит в Сеть ежедневно [Фирсанов, Гамбарян, 2014]. Данная категория граждан предпочитает искать информацию по интересующим её проблемам на специализированных сайтах и активно использует форумы, на которых есть возможность задать вопрос специалистам. Родители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), испытывают повседневные трудности, связанные с коррекцией, реабилитацией и социальной адаптацией ребёнка, и регулярно обращаются за помощью на специализированные сайты [Баулина, 2009]. Это связано с тем, что очные консультации психолога часто оказываются

недоступны для данной категории клиентов из-за проблемы транспортировки детей, неудобного графика записи к специалистам или высокой стоимости помощи [Шиняева, Шувалова, 2000].

Психологическое Интернет-консультирование в режиме «офлайн» позволяет избежать указанных проблем. Данная форма работы с клиентами предполагает ответы на вопросы, которые посетители сайта оставляют для специалиста. Как правило, они получают ответ на следующий день. Данная форма работы с родителями, воспитывающими детей с ОВЗ, имеет ряд недостатков.

В литературе, посвящённой изучению специфики Интернет-консультирования, часто подчёркивается, что при работе с детьми, имеющими ОВЗ, и их родителями важнее видеть удельный вес позитивного ресурсного начала и степень сохранности психических функций, нежели диагностировать выраженность тех или иных отклонений [Меновщиков, 2007, 2010]. Исследователи, работающие в этой области, предлагают также акцентировать внимание на половозрастных характеристиках лиц с ОВЗ, форме и способах компенсации, специфике аномального развития, характеристиках социальной среды, включающей отношения в семье, характер обучения и деятельности. Практика показывает, что запросы клиентов, формулирующих свою проблему в электронном письме или в сообщении на специализированных Интернет-форумах, отличаются поверхностным описанием проблемной ситуации, побудившей их обратиться за помощью [Кочюнас, 1999; Лысенко, 2006]. Режим «офлайн» не позволяет оперативно задать уточняющие вопросы, оценить отношение клиента к беспокоящей его проблеме, а также получить полную картину особенностей его взаимодействия с ребёнком вследствие исключительно «текстового» способа общения [Баулина, 2013].

Объективная слабость психологического консультирования в Интернете в области работы с родителями детей с ОВЗ на современном технологическом этапе в подавляющем большинстве случаев заключается в невозможности психолога провести развёрнутую психодиагностику клиента, увидеть и оценить его психическое состояние. Применительно к рассматриваемой категории детей, основная трудность состоит в невозможности оценить состояние ребёнка. Родитель выступает в роли посредника и, с одной стороны, обращается за психологической помощью, а с другой, описывает не столько собственные переживания и трудности, сколько проблемы ребёнка. Кроме того, поскольку виртуальная психологическая консультация в режиме «офлайн» включает в себя ответы на вопросы, клиент, как правило, не предоставляет доста-

точный объём информации о себе и ребёнке, о пройденных им медицинских обследованиях (что имеет особое значение для детей с ОВЗ!), а также не может показать заключения других специалистов. По этой причине, ответы психолога часто носят обобщённый и поверхностный характер.

В то же время использование Интернет-консультирования в сочетании с очными консультациями и коррекционными занятиями могло бы повысить качество оказания помощи родителям детей с ОВЗ. С этой целью необходимо проводить подробный анализ содержания запросов клиентов, чтобы составить для каждого ребёнка индивидуальный маршрут психолого-педагогического сопровождения. О мотивации родителей, обращающихся за дистанционной помощью к специалисту, можно судить лишь косвенно, поскольку далеко не всегда есть возможность провести исследование их эмоционально-личностной сферы — ведь сформулированный ими запрос связан с проблемами ребёнка. Поэтому в данной работе мы сочли возможным использовать анализ имеющихся «заочных» и «очных» запросов для понимания мотивов выбора того или иного вида консультирования.

Опыт Интернет-консультирования в режиме «офлайн», проведённого в ноябре-декабре 2013 года, показал специфику проблем, беспокоящих клиентов, воспитывающих детей с ОВЗ, и отражающих их повседневные трудности в общении с ними. Как будет показано ниже, запросы родителей охватывают практически все значимые сферы развития психических функций ребёнка [Романов, Ярская-Смирнова, 2010].

Описание выборок испытуемых и способов консультирования

Эмпирическое исследование проходило в два этапа. На первом этапе в качестве испытуемых выступили посетители информационного портала для родителей Letidor.ru, для которых в течение двух месяцев проводилось психологическое консультирование по вопросам, связанным с воспитанием детей. Консультирование проходило в режиме «офлайн» и представляло собой ответы на присланные посетителями сайта вопросы. Среднее время, прошедшее с момента поступления вопроса, составляло не более 12 часов. Посетители сайта имели возможность задавать неограниченное число уточняющих вопросов после полученного ответа в формате заочного диалога. Всего за указанный период было получено 141 обращение от родителей детей в возрасте от 1,5 месяцев до 16 лет.

Среди всех посетителей сайта, обратившихся за консультацией, родители, воспитывающие ребёнка с ОВЗ, составили примерно 38 %

(54 человека). Эта категория включала в себя клиентов, характеризующих своих детей как имеющих хронические соматические заболевания и нарушения психического развития, такие как: задержка психического развития, эпилепсия, нарушения речевого развития, синдром дефицита внимания с гиперактивностью и т.д. Таким образом, в первой выборке испытуемых было выделено две подгруппы: родители детей с ОВЗ и родители условно здоровых детей.

Подавляющее большинство обратившихся из обеих подгрупп составили мамы (111 человек). Также среди клиентов было 17 бабушек, 6 пап и 3 педагога. 4 обратившихся пожелали сохранить анонимность. Следует отметить, что данное распределение соответствует литературным данным, согласно которым чаще всего за консультацией обращается женская часть населения — в 79,31 % случаев, и только в 13,79 % — мужская. В остальных случаях (7,76 %) пол не идентифицирован [Гунати, 1995; Нельсон-Джоунс, 2000; Войскунский, 2010].

На втором этапе эмпирического исследования запросы родителей детей с ОВЗ, прибегнувших к услугам Интернет-консультирования, сравнивались с результатами очных консультаций, проводившихся в психологическом центре «Просвет» в 2013—2014 гг. Вторую выборку составили 62 испытуемых, воспитывающих детей в возрасте от 2 до 17 лет. Среди них так же, как и в первой выборке, преобладали матери (53 человека). Остальные испытуемые распределились следующим образом: 5 бабушек и 4 папы. Продолжительность очной консультации составляла 1 час.

Жалобы клиентов из обеих выборок были разделены на несколько групп с целью анализа качественных и количественных различий между родителями, воспитывающими детей с ОВЗ, и родителями условно здоровых детей. Затем анализу подверглись различия между подгруппой родителей детей с ОВЗ из первой выборки и второй выборкой, прибегнувшей к очной консультации психолога. Для того чтобы избежать трудностей при интерпретации результатов, подгруппа родителей детей с ОВЗ, участвовавших в Интернет-консультировании, была условно названа «Интернет-ОВЗ», подгруппа родителей условно здоровых детей — «Интернет-норма», а вторая выборка — «ОВЗ-очно».

Статистическая обработка результатов эмпирического исследования велась с помощью статистического пакета SPSS.16.

Результаты

Полученные данные свидетельствуют о том, что родителей из группы «Интернет-ОВЗ» больше всего волнуют проблемы, связан-

ные с нарушением познавательной активности, речи и учебных навыков, а также повышенной возбудимостью и страхами (табл. 1). Обращает на себя внимание тот факт, что неврологическая симптоматика, навязчивые движения и действия беспокоят данную группу клиентов гораздо меньше, чем родителей из группы «Интернет-норма». Можно предположить, что это связано с нахождением детей с ОВЗ под постоянным медицинским наблюдением, вследствие чего родители в достаточной степени обеспечены информационной и лечебной поддержкой. Интересно, что в обеих группах проблемы взаимодействия детей со сверстниками входят в число наиболее актуальных.

Статистический анализ полученных данных с помощью критерия Фишера показал наличие значимых различий между группами при $p < 0,05$ по таким категориям как «Трудности адаптации к детскому саду или школе» и «Повышенная возбудимость, страхи» (табл. 1, выделено курсивом). Последняя категория наиболее выражена в группе запросов родителей «Интернет-ОВЗ» и обосновывает необходимость непрерывного психологического сопровождения данной группы клиентов. Ровный эмоциональный фон и ощущение безопасности являются важным условием для гармоничного когнитивного и личностного развития детей, поэтому консультативная помощь специалиста должна быть направлена на поиск причин повышенной возбудимости и источников страхов.

Обращает на себя внимание тот факт, что и группу «Интернет-ОВЗ», и «Интернет-норму» беспокоят вопросы, связанные с такой категорией как «Нарушения внимания, познавательной активности, речи и учебных навыков», что отражает их потребность в информации о принципах и методиках коррекционно-развивающего обучения. Ещё одной заметной категорией являются запросы, относящиеся к группе «Отсутствие эмоционального контакта с родителями, непризнание их авторитета». Следует подчеркнуть, что при формулировании проблемы родители преимущественно указывают на эмоциональную лабильность детей и несформированность их эмоционально-личностной сферы, в то время как практика показывает, что дисгармоничные отношения в семье являются следствием неконструктивного поведения всех членов семьи как единой системы. В целом, запросы родителей характеризуются фиксацией на «неправильном» поведении детей. Дополнительную информацию о других участниках конфликта или об особенностях воспитательной стратегии, реализующейся в семье, приходилось получать дополнительно в процессе Интернет-консультирования.

Таблица 1

Распределение запросов родителей, обратившихся за консультацией в Интернете (в % от общего числа поступивших запросов)

Категория жалоб	Интернет-ОВЗ, %	Интернет-норма, %
1. Неврологическая симптоматика, навязчивые движений и действия	2,2	6,3
2. Нарушения внимания, познавательной активности, речи и учебных навыков	8,1	6,3
3. Трудности адаптации к детскому саду или школе	0,7	5,7
4. Проблемы взаимодействия со сверстниками	7,6	8,6
5. Повышенная возбудимость, страхи	13,3	6,1
6. Отсутствие эмоционального контакта с родителями, непризнание их авторитета	7,4	12,5
7. Трудности взаимодействия с другими родственниками (братьями, сестрами, бабушками, дедушками и т.д.)	5,2	7,3

Качественный анализ сообщений продемонстрировал готовность подавляющего большинства клиентов к очному общению с психологом. В своих запросах они отмечали, что уже посещали специалиста раньше или намерены сделать это в ближайшем будущем. Данный факт позволяет предположить, что консультация в сети рассматривается родителями как возможность получить дополнительное экспертное мнение по интересующему вопросу. Эмоциональный тон некоторых сообщений косвенно свидетельствует о потребности клиентов получить поддержку или одобрение с целью продолжения выбранной стратегии коррекции или реабилитации ребёнка с ОВЗ.

Анализ обращений родителей из группы «ОВЗ-очно» продемонстрировал значительный разрыв между такими категориями запросов как «Нарушения внимания, познавательной активности, речи и учебных навыков» и «Повышенная возбудимость, страхи» в сравнении с остальными категориями. Следует также отметить среди обращений отсутствие жалоб из категорий «Неврологическая симптоматика, навязчивые движений и действия» и «Трудности взаимодействия с другими родственниками». Можно предположить, что в основе этих фактов лежат различные причины. Жалобы из категории «Неврологическая симптоматика, навязчивые движений и действия», по сути, не могут являться поводом для обращения к психологу. Родители, решившие очно посетить специалиста,

адресуют данный запрос неврологу или психиатру. Что касается обращений из категории «Трудности взаимодействия с другими родственниками», то, возможно, родители считают эти проблемы не настолько острыми, чтобы приходить с ребёнком на очную консультацию, поэтому пользуются формой Интернет-консультирования, получая необходимую психологическую поддержку и информацию для размышления.

В то же время в числе обращений родителей из группы «ОВЗ-очно», отмечается появление новой категории — «Диагностика готовности к школьному обучению», которая составляет 14,2 % от числа всех обращений. В целом, распределение запросов по тематическим группам указывает на интересную тенденцию: в обеих подгруппах испытуемых первой выборки, обратившиеся за консультацией в Интернет, среднее количество жалоб, относящихся к категориям, перечисленным в табл. 1, не превышает 13,3 % от общего числа. При этом к категории «Другие жалобы» относятся 47,2 % запросов в группе «Интернет-норма» и 55,5 % — в группе «Интернет-ОВЗ». В то же время в группе «ОВЗ-очно» практически все обращения относятся к описанным выше категориям, и на долю раздела «Другие жалобы» приходится всего 2,7 %. В качестве примера редких запросов, помещённых в этот раздел, можно отнести, например, такие: «Как приучить ребёнка убирать за собой?» или «Стоит ли заводить собаку, чтобы ребёнок стал более ответственным?». Данные проблемы носят ситуативный характер и не относятся к базовым составляющим психического развития детей.

На рис. 1, 2 и 3 можно увидеть распределение различных категорий обращений в трех подгруппах испытуемых. К категории «Популярные запросы» были отнесены жалобы, относящиеся к рубрикам, содержащимся в табл. 1. Их распространённость как среди родителей условно здоровых детей, так и среди родителей, воспитывающих детей с ОВЗ, связана с тем, что данные запросы отражают содержание наиболее значимых сфер и стадий психического развития ребёнка: познавательных функций, эмоционально-личностной сферы, коммуникативных навыков и т.д.



Рис. 1. Соотношение «популярных» и редких запросов, отнесённых к категории «Другие жалобы», в группе «Интернет-норма»

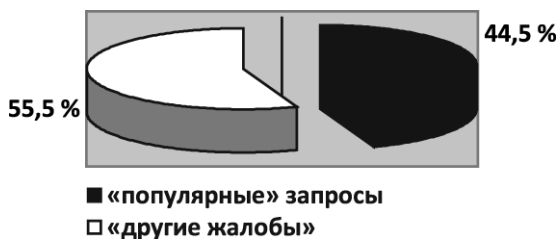


Рис. 2. Соотношение «популярных» и редких запросов, отнесённых к категории «Другие жалобы», в группе «Интернет-ОВЗ»

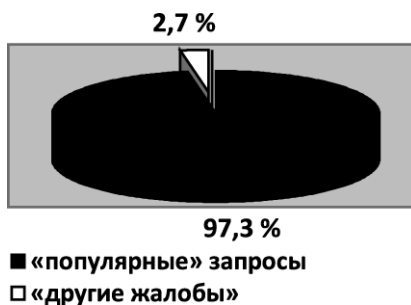
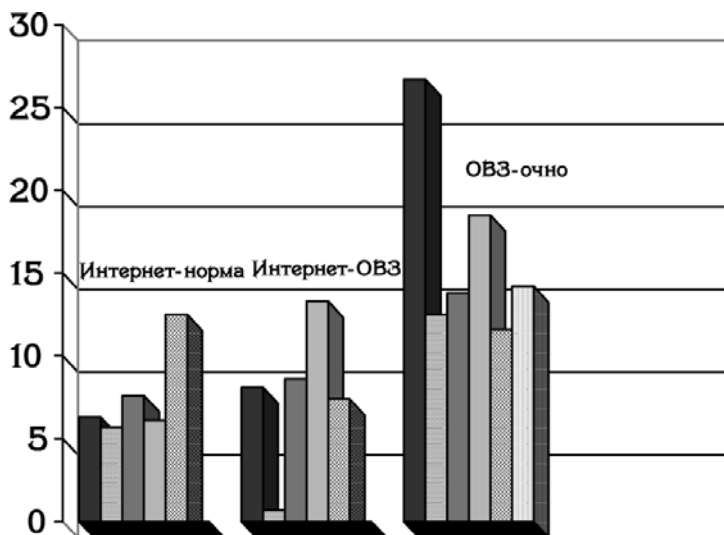


Рис. 3. Соотношение «популярных» и редких запросов, отнесённых к категории «Другие жалобы», в группе «ОВЗ-очно»

При сравнении данных рисунков можно сделать вывод, что родители детей с ОВЗ, во-первых, ориентированы на получение очной квалифицированной помощи в тех случаях, когда проблема носит сложный и комплексный характер, и, во-вторых, рассматривают ресурсы Интернет-консультирования в качестве быстрого и лёгкого способа получения психологической поддержки при решении повседневных вопросов.

Соотношение наиболее популярных запросов родителей из трёх групп представлены на рис. 4. Следует отметить, что наличие уже упомянутого выше раздела жалоб, посвящённого диагностике готовности к школьному обучению, лишь в группе «ОВЗ-очно», подтверждает выдвинутое предположение о том, что родители не считают Интернет-консультирование равноценной заменой личному обращению к специалисту.

Рассмотрение опыта Интернет-консультирования в режиме «офлайн» в сравнении с очными консультациями позволяет сделать некоторые выводы, указывающие на востребованность данного вида психологической помощи для родителей детей с ОВЗ:



- Нарушения внимания, познавательной активности, речи и учебных навыков
- Трудности адаптации к детскому саду или школе
- Проблемы взаимодействия со сверстниками
- Повышенная возбудимость, страхи
- ▨ Отсутствие эмоционального контакта с родителями
- Готовность к школе

Рис. 4. Наиболее популярные запросы родителей трёх подгрупп (в % от общего числа обращений)

1. Родители ребёнка с ОВЗ испытывают потребность в непрерывном психологическом сопровождении, позволяющем оперативно реагировать на изменения в физическом и психическом состоянии детей.

2. Формат Интернет-консультирования позволяет осуществлять не только психологическое, но и коррекционно-педагогическое сопровождение ребёнка. В то же время психолог имеет дело исключительно с родителями и не имеет возможности провести диагностику нарушений развития ребёнка.

3. Благодаря своей доступности, Интернет-консультирование позволяет оказывать непрерывную психологическую поддержку родителям детей с ОВЗ, сохраняя их эмоциональные ресурсы.

4. Родители детей с ОВЗ ставят перед психологом различные задачи в зависимости от формы консультирования. Запросы, адресованные спе-

циалисту на очной консультации, отличаются более глубоким содержанием, требуют проведения специальных психодиагностических процедур и отражают целый комплекс проблем психического развития ребёнка.

5. В большинстве случаев Интернет-консультирование в режиме «офлайн» не может заменить очную консультацию и носит характер поддержки, а также выполняет задачу предоставления справочной информации. Полноценная психологическая коррекция поведения и когнитивных функций детей с ОВЗ требует личного взаимодействия родителей со специалистом.

Заключение

Несмотря на описанные ограничения Интернет-консультирования родителей детей с ОВЗ, данная форма психологической помощи обязательно должна присутствовать на рынке консультативных услуг. Ответы на вопросы в режиме «офлайн» обеспечивают доступность и быстроту получения информации. Не следует забывать о том, что на сегодняшний день система бесплатной государственной помощи родителям детей с ОВЗ позволяет получить очную консультацию специалиста лишь после предварительной записи (часто за 2—3 недели до предполагаемого приёма), а платная психологическая помощь имеет достаточно высокую стоимость.

Помимо организационных и финансовых аспектов, следует отметить некоторые преимущества психологического характера. Некоторым клиентам удаётся быть более выразительными и откровенными, используя письменную форму обращения к психологу, в то время как на очной консультации их поведение может быть обусловлено фактором социальной желательности. Родителям детей с ОВЗ часто трудно признаться в том, что они не готовы к безусловному принятию своего ребёнка, и в процессе очного консультирования обсуждение данной проблемы встречает сопротивление со стороны клиентов. Необходимо также подчеркнуть обучающий характер Интернет-консультирования — ведь диалог психолога и клиента могут наблюдать другие посетители сайта.

ЛИТЕРАТУРА

- Алешина Ю.Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / М., 1999. 208 с.
- Баулина М.Е.* Материалы по диагностике и коррекции трудностей обучения младших школьников / М., 2009. 88 с.
- Баулина М.Е.* Актуальные проблемы диагностики синдрома дефицита внимания с гиперактивностью у детей // Практическая медицина. 2013. № 1. С. 150—152.

- Войсунский А.Е. Психология и Интернет / М., 2010. 439 с.
- Гунати Л.К. Психотехнические приемы и методы работы на телефоне доверия // Психологическая помощь в меняющемся мире: Материалы II Международной конференции / Пермь, 1995. С. 93–98.
- Консультация психолога [Электронный ресурс] // URL: <http://letidor.ru/moya-setuа/online/> (дата обращения: 10.12.2013).
- Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / М., 1999. 240 с.
- Лысенко Е.М. Индивидуальное психологическое консультирование / М., 2006. 133 с.
- Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет / М., 2007. 178 с.
- Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в интернете / М., 2010.
- Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / СПб., 2000. 464 с.
- Кузнецова И.В., Большакова О.В., Посысов О.Н. и др. Психологическое консультирование подростков-инвалидов / Ярославль, 1996. 170 с.
- Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение) // Материалы III Международной научно-практической конференции / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. М., 2013. 371 с.
- Романов П.В., Ярская-Смирнова Е.Р. Инвалиды и общество: двадцать лет спустя // Социологические исследования. 2010. № 9. С. 50–58.
- Фирсанов М.А., Гамбарян О.К. Россия в цифрах: 2012–2013 / М., 2014. 152 с.
- Шняева О.В., Шувалова В.С. Здоровье учащихся и образовательная среда // Социологические исследования. 2000. № 5. С. 75–80.

COMPARATIVE ANALYSIS OF INTERNAL CONSULTATIONS AND INTERNET COUNSELING PARENTS OF CHILDREN WITH DISABILITIES

M.E. BAULINA

The article is devoted to comparison of internal counseling parents of children with disabilities with Internet consultation in "offline" form. Examines the practical experience of providing remote psychological assistance, the main difficulties and the advantages of this type of counseling. The most common categories of needs of parents, allowing to make conclusions about what motivates them to receive psychological assistance. The article emphasizes that, despite the limitations of online counseling, this form of psychological assistance must be present on the market of advisory services. The answers on the questions in "offline" form ensure the quick and easy access to information, what undoubtedly need parents who are raising children with disabilities.

Keywords: psychological assistance to parents, children with disabilities, Internet-based counselling.

- Aleshina U.E.* Individual'noe i semejnoe psihologicheskoe konsul'tirovanie / Moscow, 1999. 208 p.
- Baulina M.E.* Materialy po diagnostike i korrekcii trudnostej obucheniya mladshih shkol'nikov / Moscow, 2009. 88 p.
- Baulina M.E.* Aktual'nye problemy diagnostiki sindroma deficita vnimaniya s giperaktivnost'yu u detej. Prakticheskaya medicina. 2013. № 1. Pp. 150—152.
- Vojskuns'kij A.E.* Psihologiya i Internet / M., 2010. 439 p.
- Gunati L.K.* Psihotekhnicheskie priemy i metody raboty na telefone doveriya. Psihologicheskaya pomoshch' v menyayushchemsya mire. Materialy II Mezhdunarodnoj konferencii. Perm', 1995. Pp. 93—98.
- Konsul'taciya psihologa. URL: <http://letidor.ru/moya-semya/online/>
- Kochyunas R.* Osnovy psihologicheskogo konsul'tirovaniya / Moscow, 1999. 240 p.
- Lysenko E.M.* Individual'noe psihologicheskoe konsul'tirovanie / Moscow, 2006. 133 p.
- Menovshchikov V.U.* Psihologicheskaya pomoshch' v seti internet / Moscow, 2007. 178 p.
- Menovshchikov V.U.* Psihologicheskoe konsul'tirovanie i psihoterapiya v internete / Moscow, 2010.
- Nel'son-Dzhouns R.* Teoriya i praktika konsul'tirovaniya / SPb., 2000. 464 p.
- Psihologicheskoe konsul'tirovanie podrostkov-invalidov / I.V. Kuznecova, O.V. Bol'shakova, O.N. Posysoev i dr. Yaroslavl', 1996. 170 p.
- Psihologicheskaya pomoshch' social'no nezashchishchennym licam s ispol'zovaniem distancionnyh tekhnologij (internet-konsul'tirovanie i distancionnoe obuchenie). Materialy III Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii / Ed. B.B. Ajsmontasa, V.YU. Menovshchikova. Moscow, 2013. 371 p.
- Romanov P.V., Yarskaya-Smirnova E.R.* Invalidy i obshchestvo: dvadcat' let spustya. Sociologicheskie issledovaniya. Moscow, 2010, № 9. Pp. 50—58.
- Firsanov M.A., Gambaryan O.K.* Rossiya v cifrah: 2012—2013 / Moscow, 2014. 152 p.
- Shinyaeva O.V., Shuvalova V.S.* Zdorov'e uchashchihsya i obrazovatel'naya sreda. Sociologicheskie issledovaniya. 2000. № 5. Pp. 75—80.