

CONSILIEREA PSIHOLOGICĂ ONLINE: AVANTAJE, RISCURI ȘI PROBLEME

**Mariana BATOG, cercetător științific,
master în științe sociale, Institutul de Științe ale Educației**

Abstract. *Psychological counseling online today becomes an option increasingly in demand. In this article we describe the purpose, the advantages, the limits, the problems of online counseling and the psychological methods used. We also reflect some existing practices in this area in various countries of the world.*

Datorită progreselor tehnologice din ultima perioadă, tot mai frecvent vizitele la biroul psihologului au fost înlocuite cu consilierea psihologică în mediul virtual. Consilierea psihologică online devine o opțiune din ce în ce mai solicitată. Pe măsura ce tehnologia avansează se face posibilă întâlnirea a doua persoane și în afara spațiului fizic. Omul modern interacționează din ce în ce mai mult cu tableta, telefonul, calculatorul și este obișnuit să prelucreze informația într-o modalitate diferită, decât în cel de acum două decenii. E necesar să remarcăm faptul că, consilierea online a apărut în epoca societății post-industriale [11].

Contextul filosofico-istoric a contribuit la generarea unei noi forme de asistență psihologică, or și crearea unei metodologii necesare. Actualmente, cercetătorii manifestă tot mai mult interes pentru consilierea și psihoterapia online, studiind impactul și eficiența acestora.

Consilierea psihologică este o intervenție psihologică în scopul optimizării, autocunoașterii și dezvoltării personale sau în scopul prevenției și remiterii problemelor emoționale, cognitive și de comportament [2]. F. Inskipp și H. John (1984) precizează faptul că consilierea este o cale de a relaționa și de a răspunde unei alte persoane, pentru ca aceasta să fie ajutată să-și exploreze gândurile, emoțiile și comportamentul în direcția câștigării unei înțelegeri de sine mai clare și pentru a învăța să găsească și să utilizeze părțile sale mai tari sau resursele, astfel, încât să se poată confrunța cu viața mai eficient, luând decizii adecvate și acționând corespunzător [Apud 5; Apud 8]. Consilierea psihologică mai este utilă în soluționarea problemelor de adaptare școlară, profesională, socială și relațională, în gestionarea conflictelor personale și familiale, probleme de identitate, în dezvoltarea și valorificarea potențialului propriu, identificarea și actualizarea resurselor personale.

Consilierea psihologică online este o metoda inovatoare ce oferă flexibilitate, plinuindu-se pe nevoile subiectului, putând fi utilizată *în orice moment și din orice loc*: de la birou, de acasă, din concediu, în week-end [1]. Conceptul de *consilierea psihologică online* este întrebunțat de către unii specialiști în domeniul psihologiei ca o sintagmă generală ce ar include mai multe tipuri de ajutor psihologic (prevenție, psihocorecție, psihoterapie). Printre aceștia putem enumera psihologii: M.J. Mallen, D.L. Vogel (2005); A.B. Rochlen, S.X. Day (2005) [Apud 11, p. 4]. Consilierea psihologică și psihoterapia acordată prin intermediul mijloacelor tehnice au primit mai multe denumiri: e-terapie; ciberterapie; *telehealth* [ibidem, p. 4].

Scopul consilierii online a adolescenților, tinerilor și adulților este identificarea și soluționarea problemelor inerente din viața de zi cu zi. În procesul de consiliere psihologică online sunt învățate:

- identificarea și gestionarea propriilor emoții;
- învățarea unui stil de comunicare asertiv în relațiile cu ceilalți;
- conștientizarea propriilor nevoi și înțelegerea lor;
- recâștigarea încrederii în sine, stimei de sine;
- învățarea acceptării și mulțumirii de sine [1];
- gestionarea stresului prin noi metode etc.

În consilierea adulților este abordată o **problematică** diversă: exista dificultăți de relaționare – au o comunicare deficitară cu familia, colegii sau cu alte persoane cu care interacționează; îi este greu să ia decizii și sa-și asume responsabilități, să manifeste independență; gestionează greu situații precum separarea de unul dintre părinți, divorț, deces; învață să participe activ și conștient la îndeplinirea idealurilor, realizărilor, la atingerea scopurilor personale; perioade dificile ale vieții lor (stres profesional sau social etc.). Specialiștii din domeniul psihologiei confirmă faptul că, apariția acestui nou tip de practică asistată a îmbunătățit mult viața celor care nu se pot deplasa, dar au nevoie de sprijin psihologic.

Consilierea psihologică online se realizează prin intermediul Skype, dar și a platformelor psihologice online, blogurilor, forumurilor psihologice etc. Astfel, se poate comunica atât sincron, în același timp, cât și asincron prin mesaje. Serviciile psihologice administrate online sunt mai eficiente dacă sunt utilizate în combinație cu ajutorul psihologic acordat față în față cu beneficiarul.

Studii în vederea cercetării diverselor tipuri de ajutor psihologic solicitat online au fost promovate de personalități notorii în domeniu psihologiei: R.N. Kok (2012), T. Donker (2013), G. Andersson (2014), N. Titov (2014) etc. [Apud 6], care au demonstrat prin demersuri aplicative diminuarea stărilor anxioase și depressive, remiterea unor simptome, prevenția fobiilor și altor tulburări anxioase și afective. În Rusia, problema serviciilor psihologice online a fost analizată în lucrările mai multor psihologi ruși: O.B. Иванцов, A.И. Кокорева, Н.А. Коновко, Е.С. Киракосян (2009) care elucidează factorii ce țin de apelarea preadolescenților la ajutor psihologic prin intermediul telefonului de încredere și internet [10, p. 51]; В.Ю. Меновщиков (2010) identifică și analizează consilierea psihologică online din perspectiva culturii postmoderne [11, p. 4]; В.Ю. Меновщиков, И.В. Постников (2010) descriu modalități de supervizare a specialiștilor psihologi cu ajutorul internetului [12, p. 39]; А.В. Виноградов (2010) abordează problematica asistenței psihologice online a persoanelor aflate în detenție [9, p. 44].

În Rusia, or. Moscova a fost creată **Federația Psihologilor consultanți online**, iar scopul acestei organizații rezidă în conlucrarea membrilor săi pentru dezvoltarea teoriei și practicii consilierii psihologice profesioniste online, susținerea cercetărilor științifice și standardelor referitor la consilierea psihologică (psihocorecție, psihoterapie) online [13, p. 72].

Federația Psihologilor consultanți online se implică în elaborarea materialelor, broșurilor, articolelor, editarea revistelor ce țin de consultarea psihologică online, dar și în diverse proiecte ce vizează domeniul respectiv, colaborează cu alte organizații naționale și internaționale ce se ocupă de consultarea psihologică online etc. De asemenea, sunt organizate ateliere pentru instruirea psihologilor în vederea dezvoltării cunoștințelor și abilităților în realizarea consilierii psihologice online. În **Republica Moldova** există servicii de consiliere psihologică online și este practică în centre psihologice și cabinete particulare etc. [3].

Specialiștii în domeniu, recomandă intervenția psihologică online ca fiind benefică în soluționarea problemelor ce țin de dezvoltarea personală, depresie și anxietate. Consilierea online este ușor accesibilă, putându-se realiza la orice ora, în funcție de programările existente și cu condiția achitării tarifului pentru consultație. În **România**, programările pentru consilierea online se vor face cu 24 de ore înainte [1].

Avantajele consilierii psihologice on-line. Această poate prezenta numeroase avantaje: este ușor de accesat; este mai eficientă din punct de vedere al costurilor [7]; poate fi accesibilă unui segment de oameni care nu se pot deplasa datorită limitării geografice sau altor invalidități (agorafobie, lipsa completa de mobilitate). Specificăm și alte avantaje ale consilierii psihologice online [3]:

- Consilierea psihologică online este un avantaj pentru cei ce se afla într-o țară străină și nu vorbesc limba acelei țări, dar au necesitatea de a comunica cu un profesionist.
- Posibilitatea de a beneficia de condiții de anonim și de intimitate. Lipsa nevoii de modificare a programului personal.
- Oportunitatea de a interacționa aici și acum!
- Libertatea de a alege locul în care dorești să participi! Lipsa nevoii de a ieși din casă, beneficierea de aceste servicii acasă, de la serviciu, în parc etc., de oriunde dorești, atât timp cât este un loc în care nimeni n-o să te deranjeze pentru perioada consilierii.
- Fiecare dintre noi putem avea rețineri în a vorbi despre noi înșine, problemele care ne frământă. Prin urmare, consilierea psihologică online îți poate oferi acest cadru în care te poți exprima, poți fi tu însăși pentru a găsi cea mai bună soluție la dilema cu care te confrunți.
- Poate fi utilizată **opțiunea video** – recomandată, sau **opțiunea audio** – nerecomandată, dar acceptabilă, la o dată și la o oră stabilită de comun acord [3].
- Durata unei ședințe este de 50 de minute.

Beneficiarii consilierii psihologice online referitor la diverse probleme, inclusiv cele ce vizează personalitatea pot fi: adolescenții, tinerii, maturii etc. Pentru copii este mai benefic contactul față în față cu psihologul sau consilierul. Printre categoriile de beneficiari ale consilierii psihologice online mai putem enumera:

- Persoanele care sunt foarte ocupate și doresc să reducă timpul de deplasare până la birou.
- Părinții care nu au cu cine lăsa copiii pentru a veni la ședințe de consiliere la birou și aceștia, pot să programeze ședințe psihologice online în funcție de programul copiilor. Mamele cu bebeluși sau cu copii mici au un program care depinde în foarte mare măsura de programul copiilor. Deplasarea fizică ar fi imposibilă, însă deplasarea virtuală poate să aibă loc.
- Persoanele care nu locuiesc în oraș, dar doresc să lucreze în cadrul psihoterapiei sau al consilierii psihologice.
- Persoanele plecate în străinătate dar care se simt mult mai confortabil să apeleze la o consiliere online în țară. În acest fel va putea să discute în limba maternă despre problemele personale.
- Persoanele care pleacă pentru o perioadă determinată în altă localitate sau țară și nu doresc să întrerupă consilierea începută față în față [4].

Această practică nu este nouă pentru psihologii din **Marea Britanie și Statele Unite** care o aplică cu succes de mai mult timp. În domeniul psihoterapiei și al consilierii, în SUA există practica terapiei prin **videoconferință** de peste 15 ani. Acest domeniu poartă denumirea de „**telepractice**” debutând în cadrul departamentului care se ocupă de veteranii de război. S-a constatat că respectivii, majoritatea invalizi, au nevoie de asistență psihologică, dar nu pot beneficia din cauza distanței și lipsei de mobilitate. **Telepractica psihologică** se referă la orice tip de ajutor oferit la distanță: prin telefon, videoconferință, e-mail [7].

Chiar dacă în **Europa** practicile serviciilor psihologice prin intermediul soluțiilor la distanță este încă la început, mulți terapeuți s-au adaptat nevoilor clienților lor și au început practicarea serviciilor psihologice prin videoconferință, cea mai facilă fiind utilizarea prin Skype. În **România**, în ultima perioadă, mai frecvent beneficiarii ai serviciilor psihologice online devin persoanele plecate la muncă în Anglia, Statele Unite, Franța, Spania, Irlanda, Germania, Italia, Norvegia, Danemarca, Polonia etc. [6], sau regiuni ale țării unde nu au acces la servicii psihologice necesare.

Consilierea psihologică online se poate realiza și prin intermediul **platformelor psihologice**. În **România** sunt disponibile servicii psihologice online, un exemplu fiind platforma **Atlas** [7]. Aici pot fi accesați o mulțime de specialiști cu diverse specializări, gata oricând să ofere ajutor celor care au nevoie, prin intermediul unei soluții de videoconferință securizate. Platforma oferă un grad ridicat de confidențialitate și anumiți specialiști pot oferi servicii gratuite. Printre alte beneficii, **Atlas** oferă și posibilitatea de a opta pentru „Prima ședință gratuită”. Iar următoarele ședințe sunt acoperite de politica companie „Banii înapoi garantat”. Beneficiarul și specialistul e necesar să creeze o relație bazată pe încredere, aceasta fiind o componentă semnificativă în procesul de reabilitare. Pornind de la acest principiu fundamental, **Atlas** securizează datele personale ale fiecărui utilizator și aderă la standardul **HIPPA** (create de SUA în anul 1996) [*ibidem*].

Metodele utilizate în consilierea psihologică online sunt fundamentate științific și exclud cu desăvârșire abuzurile, lezarea integrității fizice sau psihice, a demnității și a onoarei personale. Confidențialitatea consilierii este asigurată în conformitate cu *Codul Deontologic al profesiei de psiholog* [1]. În cadrul consilierii psihologice on-line pot fi utilizate varii forme și metode psihologice. Unele din aceste metode, sunt prezentate în *Figura 1*.

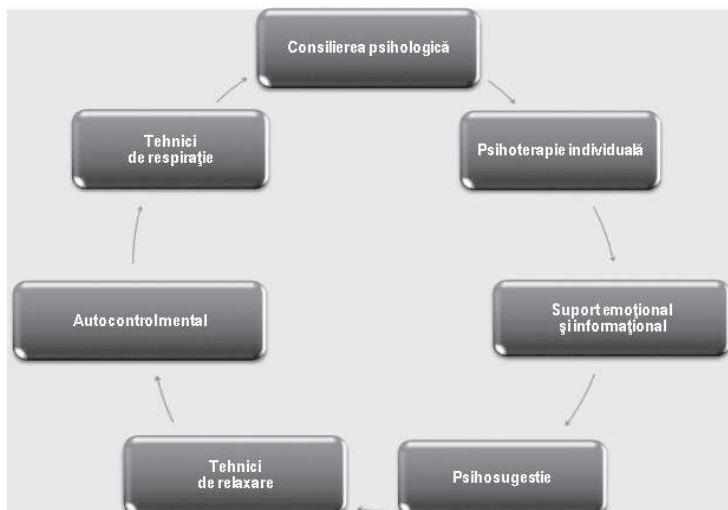


Figura 1. Forme și metode psihologice utilizate în consilierea psihologică online

Limite, dezavantaje și riscuri ale asistenței psihologice online:

- e posibil ca unele probleme să nu poată fi abordate online [4];
- validitatea diagnosticului psihologic online este scăzută [6];
- consilierea psihologică online nu poate fi utilizată pentru tulburări severe;
- este posibil să se aprofundeze descentralizarea, înstrăinarea de sine și de alte persoane;
- dependența de lumea virtuală (separarea de viața reală, instabilitatea, lipsa de sprijin și ancorare în lumea reală; conformismul și dependența de realitatea virtuală).

În opinia specialiștilor din domeniul psihologiei, serviciile psihologice online nu pot înlocui în totalitate ședințele realizate față în față cu psihologul sau psihoterapeutul, în deosebi în cazul problemelor și tulburărilor severe, recomandând vizitele la biroul psihologului.. Serviciile psihologice online vin ca o completare a serviciilor psihologice acordate față în față. Or, există situații în care această formă de ajutor psihologic devine unica sursă accesibilă.

În concluzie tindem să menționăm: consilierea psihologică și psihoterapia online au apărut ca un răspuns la provocările epocii contemporane și corespund modului de gândire modern al societății: sunt tehnologizate, se află în concordanță cu timpul, cunoștințele, ritmul de viață și nevoile omului contemporan; nu dețin limite temporale și geografice (permit accesul la diverse culturi și subculturi), subliniază pluralismul și eclecticismul în acordarea opțiunilor de ajutor psihologic și accesul liber la varii teorii, specialiști în domeniu psihologiei și multiple surse de cunoaștere.

Bibliografie:

1. Blagoi A. *Consiliere și psihoterapie*. Disponibil la: <http://alinablagoi.ro/psiholog-online-skype/> (vizitat 28.08.2018).
2. *Consiliere psihologică online*. Disponibil la: <http://parintecuminte.ro/consiliere-psihologica-online/> (vizitat 04.09.2018).
3. *Consiliere psihologică*. Disponibil la: <https://ro.wikipedia.org/wiki/Consiliere> (vizitat 04.09.2018).
4. *Consilierea psihologică în Moldova*. Disponibil la: <http://www.aegis.md/psiholog/> (vizitat 05.09.2018).
5. Cuznețov L., Micleşanu Z. *Bazele consilierii*. Ghid metodologic. Chișinău: Tipografia Primex-Com SRL, 2015.
6. Oancea C. *Tehnici de sfătuire/consiliere*. București: Editura Medicală, 2002.
7. Pentilie M. *Psihoterapie online, 2018*. Disponibil la: <https://mental-training.ro/psihoterapie-online/> (vizitat 02.09.2018).
8. Stănculescu D. *Psihoterapia și consilierea online*. Disponibil la: <https://www.depresiv.ro/psihoterapia-si-consilierea-psihologica-online/> (vizitat 05.09.2018).
9. Виноградов А.В. *Специфика запроса на дистантное консультирование лиц, пребывающих в заключении*. In: Психологическое консультирование Онлайн №2. Научно-практический журнал, 2010, №2, с. 44-50.

10. Иванцов О.В., Кокорева А.И., Коновко Н.А., Киракосян Е.С. *Факторы обращений подростков за психологической помощью посредством телефонов доверия и интернет*. In: Психологическое консультирование Онлайн №2. Научно-практический журнал, 2010, №2, с. 51-53.
11. Меновщиков В.Ю. *О Федерации Психологов-Консультантов Онлайн*. In: Психологическое консультирование Онлайн №2. Научно-практический журнал, 2010, №2, с. 72-73.
12. Меновщиков В.Ю. *Онлайн-консультирование как часть постмодернистской культуры (Философско-исторический контекст и методология современной психопрактики)*. In: Психологическое консультирование Онлайн №2. Научно-практический журнал, 2010, №2, с. 4-15.
13. Меновщиков, В.Ю., Постников И.В. *Способы супервизии через интернет: сравнительная оценка супервизируемым*. In: Психологическое консультирование Онлайн №2. Научно-практический журнал, 2010, №2, с. 39-43.