

Л.Е. ПЛУТОВ, М.М. РУСАКОВА, Д.В. ГУЗЕВА

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ: ФАКТОРЫ И ТЕНДЕНЦИИ (на примере Санкт-Петербурга)

ПЛУТОВ Леонид Евгеньевич – аспирант, лаборант-исследователь (st049388@student.spbu.ru); РУСАКОВА Майя Михайловна – кандидат социологических наук, доцент кафедры прикладной и отраслевой социологии, и.о. директора (m.rusakova@spbu.ru); ГУЗЕВА Дарья Васильевна – специалист (d.guzeva@spbu.ru). Все – Ресурсный центр «Центр социологических и интернет-исследований», Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Россия.

Аннотация. Рассматриваются установки и практики петербуржцев относительно получения дистанционной психологической помощи в Интернете. Активное распространение психологических услуг через Интернет предлагается в качестве эффективной стратегии для улучшения доступа к профессиональной помощи путем преодоления структурных и/или региональных барьеров. Изучение материалов телефонного опроса весной 2022 г. в Санкт-Петербурге (N = 1200) показало, что практика обращения за психологической помощью является распространенной: более трети жителей Санкт-Петербурга когда-либо обращались к специалисту, из обратившихся четверть получала помощь дистанционно. В 2022 г. замечен резкий рост потребности в психологической помощи. На использование цифровых практик получения психологической помощи влияют преимущественно социальные предикторы: возраст, наличие несовершеннолетних детей, а также опыт окружения в обращении за психологической помощью. В то же время фактор стигматизации психологической помощи на данный момент амбивалентен и не может выступать ключевым предиктором.

Ключевые слова: цифровые практики • дистанционная психологическая помощь • цифровизация • стигматизация

DOI: 10.31857/S013216250023035-1

Дистанционная психологическая помощь как объект изучения. По данным всероссийских социологических опросов 2018–2020 гг., 24% россиян допускало обращение за помощью и поддержкой к психологу и/или психотерапевту в случае возникновения тяжелых жизненных ситуаций и душевных переживаний¹. Однако действительно прибегало к помощи специалиста на протяжении своей жизни, по данным опросов ВЦИОМ 2018–2020 гг.², только 1–3%. Низкие показатели обращения за психологической помощью свидетельствуют о наличии препятствующих этому барьеров. Зарубежные исследования подтверждают, что обеспечение доступа к профессиональной психологической помощи по-прежнему является глобальной проблемой [Lal, Adair, 2014: 31]. По данным ВОЗ, без надлежащей помощи в случае возникновения психологических и психических проблем остаются 76–85% жителей развивающихся стран и 35–50% граждан развитых стран³.

Статья подготовлена в рамках НИОКТР № 121062300141-5. Авторы выражают благодарность главному специалисту Ресурсного центра СПбГУ Н.М. Усачёвой за расчет показателей для регрессионных таблиц и за помощь в первичной обработке базы данных.

¹ Психологическая поддержка и психологи // ФОМ. 2019. 18 марта. URL: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14183> (дата обращения: 22.10.2022).

² Проблемы и трудности: к кому россияне обращаются за поддержкой? // ВЦИОМ. 2018. 6 декабря. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/problemy-i-trudnosti-k-komu-rossiyanе-obrashhayutsya-za-podderzhkoj> (дата обращения: 22.10.2022); Психологи среди нас // ВЦИОМ. 2020. 19 ноября. URL: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14183> (дата обращения: 22.10.2022).

³ Comprehensive mental health action plan 2013–2030 // World Health Organization. 2021. URL: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240031029> (accessed 22.10.2022).

Проблема обращений за психологической помощью в России обострилась в 2020–2022 гг. на фоне роста глобальной турбулентности и социальной напряженности. По данным ВЦИОМ, в период пандемии COVID-19 у каждого десятого россиянина (14%) выросла потребность в психологической помощи⁴. Всплеск напряженности, вызванный изменением политической ситуации в мире, также ведет к росту у россиян стресса и запросов на оказание психологических услуг (с февраля по март 2022 г. этот показатель вырос на 23%)⁵. По оценкам, только в 2021 г., на фоне пандемии, спрос на психологическую помощь в Санкт-Петербурге вырос на 115%⁶. Таким образом, проблема расширения услуг психологической помощи населению России очевидна и актуальна.

Решение данной проблемы связано в значительной степени с расширением дистанционных услуг населению. Под дистанционной психологической помощью понимается набор инструментов, обеспечивающих доступ населения к системе психологической помощи без необходимости очного посещения специалиста. К таким дистанционным инструментам относятся видеоконференции со специалистом и текстовое консультирование в мессенджерах, онлайн-чаты психологической помощи на сайтах, инструменты психологической самопомощи и информирования онлайн (блоги, онлайн-курсы, вебинары), телефоны горячей линии и иные технологические возможности. Предоставляемые через Интернет услуги в области психологического здоровья, именуемые в обширной базе литературы как E-mental health, E-therapy, web-based therapy, online-intervention и т.п., включают использование современных цифровых технологий для мониторинга, скрининга, профилактики, самопомощи, консультирования, а также просвещения населения в области психологического здоровья.

Эффективность методов онлайн-интервенций доказана рядом исследований, касающихся лечения тревожных состояний и эмоциональных, психосоматических проблем, расстройств пищевого поведения и иных психологических и психических заболеваний (см., напр.: [Иванов, Николаев, 2017: 331]). Помимо этого, к преимуществам дистанционных форм психологической работы относятся повышение доступности психологической помощи в целом (особенно для населения труднодоступных регионов), грамотное перераспределение ресурсов, затрачиваемых на организацию работы, а также возрастание роли клиента в терапевтическом процессе [Гартфельдер, 2016: 84]. Таким образом, при существующих ограничениях системы здравоохранения именно распространение психологических услуг через Интернет предлагается в качестве эффективной стратегии улучшения доступа к профессиональной помощи путем преодоления структурных и/или региональных барьеров. В то же время важно помнить и о недостатках дистанционной помощи: к ним традиционно относят сложности технического обеспечения консультаций, большую опосредованность взаимодействия между психологом и клиентом, а также ограниченность арсенала практик и терапий в онлайн-пространстве.

Хотя рост популярности дистанционной психологической помощи кажется ожидаемым ввиду эпидемиологических ограничений, ускоренной цифровизации российского общества, а также развития самих сервисов, оказывающих психологические услуги онлайн, на данный момент отсутствует систематическое знание о распространенности и особенностях практик обращения за такой помощью даже в таких крупных городах, как Санкт-Петербург. Кроме того, нет понимания факторов, обуславливающих распространенность данной практики. Знание предикторов, примененное для разработки

⁴ Психологи среди нас // ВЦИОМ. 2020. 19 ноября. URL: <https://fom.ru/Obraz-zhizni/14183> (дата обращения: 22.10.2022).

⁵ Каждый второй россиянин пожаловался на повышение стресса и тревожности // РБК. 2022. 14 апреля. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfreenews/625771af9a794771c6251aaa> (дата обращения: 22.10.2022).

⁶ Андреева С. Пандемия избавила психологов и коучей от стигмы // Новый Проспект. 2021. 16 августа. URL: <https://newprospect.ru/news/articles/pandemiya-izbavila-psikhologov-i-kouchey-ot-stigmy/> (дата обращения: 22.10.2022).

стратегических программ, социальных инициатив и частных психологических сервисов, способно повысить частоту и эффективность обращения людей за психологической помощью. Поэтому изучение общественного мнения выступает одним из условий дальнейшего теоретического и эмпирического развития системы дистанционной психологической помощи [Виллоджанина, 2020: 131].

Методология исследования. Цель статьи – выявить социально-демографические факторы, влияющие на обращение за дистанционной психологической помощью. Для достижения этой цели были рассмотрены установки и практики петербуржцев в сфере получения психологической помощи посредством цифровых технологий онлайн.

Исследованиям дистанционной психологической помощи уделено значительное внимание в различных научных дисциплинах. Наибольшая разработанность проблематики наблюдается в сфере телепсихологии и киберпсихологии: исследованиям цифровизации психологической помощи посвящены работы Р. Коттона, Дж. Ирвина, А. Уилкинса, С. Янга и др. В то же время недостаточное внимание уделяется социальным настроениям, нарративам и установкам в отношении получения психологической помощи онлайн. В 2015 г. немецкими психологами была разработана методика «отношений к психологическим онлайн-интервенциям» (APIO), однако валидность ее результатов обеспечивается только выборкой, в которую входят респонденты, чье состояние близко к депрессивному [Schröder et al., 2015: 139]. Подобным сужением выборки отличаются и исследования пользователей психологических онлайн-сервисов: так, в качестве факторов успешного внедрения цифровой практики среди клиентов выделялись персонализированность сопровождения, конфиденциальность личной информации, частота, объем дистанционного сопровождения и способ коммуникации между специалистом и клиентом [Sedlander et al., 2018: 233]. Попытка изучения факторов распространения онлайн-помощи была предпринята также группой специалистов в 2017 г.: ими была разработана трехфакторная модель социально-демографических детерминантов распространения онлайн-психотерапии, авторы заключили, что подобные исследования совершеннолетнего населения по-прежнему находятся в зачаточном состоянии [Apolinário-Hagen et al., 2017].

Чтобы заполнить этот пробел, нами проведено исследование, компилирующее в рамках социологии и междисциплинарного подхода четыре концепции. Прежде всего, в основе определения и классификации дистанционной психологической помощи лежат теоретические обобщения В.Ю. Меновщикова, выделенные им организационные модели (государственные, некоммерческие, коммерческие) и ключевые инструменты интернет-консультирования [Меновщиков, 2010: 204]. Принятие цифровых инструментов психологической помощи и ее предикторы изучаются посредством междисциплинарной модели «Единая теория принятия и использования технологий» (UTAUT), сформулированной В. Венкатешем [Venkatesh et al., 2003]. Из четырехфакторной системы детерминантов наибольший интерес для исследования представляют при этом предикторы «социального влияния» и «способствующих условий» вкуче с независимыми переменными возраста, пола и персонального опыта. Наконец, в основе изучения социальных предикторов лежат две концептуальные модели. Первая из них – динамическая модель «цикла избегания» («Cycle of Avoidance»), разработанная Л. Биддлем и демонстрирующая (не)обращение за профессиональной психологической помощью в качестве циклического процесса, регулируемого барьерами обращения за помощью, социальными нарративами и дискурсом в отношении получения психологической помощи [Biddle et al., 2007: 990]. Ее дополняет концептуальная модель «путей обращения за психологической помощью в Интернете» («Pathways to online help-seeking»), созданная американскими психологами в 2016 г. Трехфакторная модель демонстрирует стратегии обращения молодых мужчин за формальной/неформальной психологической помощью онлайн/офлайн, причем ключевым предиктором выбора формата получения помощи выступает восприятие стигмы [Best et al., 2017: 1073].

Стигма, выделенная в 1960-х гг. И. Гофманом в качестве «клейма, нежелательного отхождения от социальных ожиданий» [Goffman, 1963: 8], по-прежнему является ключевой

концепцией социальных исследований и политики в области психологического здоровья [Warner, 2009: 632]. Согласно этому подходу, люди, которым свойственно стигматизировать психологические услуги или подвергаться стигматизации со стороны социального окружения, чаще прибегают к «низкопороговым» (анонимным) источникам дистанционной помощи. Достоверность данной гипотезы, а также возможность иных социальных предикторов наравне со стигмой апробированы авторами в ходе настоящего исследования.

Эмпирической основой этого исследования выступают данные опроса населения Санкт-Петербурга в апреле-мае 2022 г. по стратифицированной случайной выборке (ошибка выборки 2,8%). Методом сбора данных был телефонный опрос с использованием системы CATI (Computer Assisted Telephone Interview)⁷. Опрошено 1200 совершеннолетних жителей Санкт-Петербурга, выборочная совокупность формировалась с учетом половозрастной структуры населения Санкт-Петербурга⁸.

Выбор телефонного интервью как метода сбора данных повлек соответствующие ограничения: в частности, интервью не должно занимать большое количество времени ввиду увеличивающегося риска отказа и сорванного интервью, а также содержать сложные для восприятия на слух шкалы с большим количеством вариантов ответа. В рамках телефонного интервью респонденты склонны давать более социально одобряемые ответы из-за возможных сомнений об анонимности опроса и слабости эмоциональной связи между респондентом и интервьюером. Тем не менее, поскольку проблематика настоящего исследования включает исследование стигмы как фактора не-обращения, сложно однозначно утверждать, что именно является социально одобряемым ответом: обращение за психологической помощью или не-обращение как проявление, по мнению респондента, самостоятельности и психологической зрелости или отсутствия проблем как таковых.

Телефонное интервью фокусировалось на вопросах опыта обращения за психологической помощью, практиках обращения, на отношении окружения респондента к психологической помощи, а также отношении респондента к психологической помощи в целом. Критерием дифференции стал выбор респондента на вопрос: «Приходилось ли вам когда-либо в своей жизни обращаться к психологу?» Исследование показало наличие опыта обращения за психологической помощью у 35,2% респондентов, из которых 19,6% обращались неоднократно. Вторым критерием дифференциации выступил ответ на вопрос: «Пожалуйста, вспомните ВЕСЬ ваш опыт обращения за психологической помощью. Как именно вы получали помощь психолога?» Вопрос определял факт обращения за очной, дистанционной или обоими видами помощи и задавался только имеющим опыт обращения. Согласно полученным ответам, только дистанционно обращалось за психологической помощью 10,4% респондентов, 75,3% респондентов обращались к психологу только очно, 14,5% обращались в обоих форматах.

Опыт обращения за дистанционной психологической помощью. Для описания портрета обратившихся за дистанционной помощью, за очной помощью и сочетавших оба способа получения психологической помощи (табл. 1) были построены двумерные распределения, проведен корреляционный анализ, а также Z-тест.

Из тех, кто обращался за психологической помощью только дистанционно, большая часть – молодежь, а также те, кто в последний раз на момент участия в опросе получал психологическую помощь в 2021–2022 гг. Только за очной психологической помощью обращались в основном представители средней и пожилой возрастных групп

⁷ Опрос проведен на базе Ресурсного центра СПбГУ «Центр социологических и интернет-исследований».

⁸ В выборке 43,9% мужчин и 56,1% женщин; 28,6% составляют представители молодежи (18–35 лет), 29,6% – люди пожилого возраста (от 60 лет и старше), около половины выборочной совокупности приходится на жителей среднего возраста (41,8%). У почти трети респондентов (31,2%) есть несовершеннолетние дети. Более трети (35,2%) респондентов указало на высокий доход семьи, а крайне низкий доход (не хватает даже на продукты питания) отметило 4,3%.

Таблица 1

**Структуры получателей психологической помощи в разных форматах,
% от числа имеющих опыт обращения за психологической помощью**

Категории респондентов		Только очно	Только дистанционно	Оба формата
Возрастная группа	Молодежь	30	72	39
	Средний возраст	50	28	54
	Пожилые	20	0	7
Длительность получения помощи	Сходил(а) один раз, больше не приходил(а)	37	33	10
	Посещал(а) психолога несколько раз в пределах одного месяца	26	28	15
	Посещал(а) психолога несколько месяцев	22	28	28
	Посещал(а) психолога год и более	15	11	47
Дата последнего обращения	В последние 2 месяца	13	33	53
	В 2021 г.	17	40	26
	В 2020 г. и ранее	70	27	21
Опыт обращения знакомых	Никто или практически никто	20	19	5
	Некоторые	58	58	45
	Многие	22	23	50
Наличие детей младше 18 лет	Да	35	54	53
	Нет	65	46	47

и респонденты, кому оказывалась непродолжительная психологическая помощь (не более месяца), не имеющие несовершеннолетних детей.

Обнаружены значимые связи с форматом получения помощи у следующих характеристик: возраст респондента (корреляция по Пирсону составляет $-0,185$), длительность получения помощи ($0,283$), дата последнего обращения ($-0,418$), опыт обращения знакомых ($0,152$), наличие несовершеннолетних детей ($-0,154$). Следует обратить внимание на связь выбора формата получения психологической помощи с датой последнего обращения и длительностью получения психологической помощи. Из респондентов, кто получал только очную психологическую помощь, подавляющее большинство ($85,4\%$) посетило специалиста единожды: с увеличением длительности получения помощи доля респондентов, посещавших его только очно, снижается. Респонденты, которые сочетали дистанционную и очную психологическую помощь, чаще посещают психолога год и более ($35,4\%$), около $1/5$ – несколько месяцев ($17,3\%$). Очевидна тенденция цифровизации психологических услуг, требующих продолжительной терапии.

В 2021–2022 гг. респонденты, получившие и получающие психологическую помощь, чаще использовали дистанционный формат ее получения или сочетали его с очными консультациями. В то же время доля респондентов, кто комбинирует форматы получения помощи, имеет тенденцию к возрастанию: их было $5,3\%$ в 2020 г. и ранее, $18,2\%$ в 2021 г. и $37,2\%$ в 2022 г. (в последние два месяца перед участием в опросе). Эту тенденцию можно объяснить периодом самоизоляции ввиду условий пандемии, начавшейся весной 2020 г. и обусловившей переход от очного формата взаимодействия к дистанционному практически во всех сферах общественной жизни.

Среди респондентов, кто сочетал очную и дистанционную психологическую помощь, 29,3% отметило факт обращения многих из окружения за психологической помощью, в то время как среди получателей только очной психологической помощи большинство (89,6%) не имеет знакомых с таким опытом. Примечательно, что чем больше знакомых из окружения респондента когда-либо получали психологическую помощь, тем больше респонденты склонны выбирать дистанционный формат получения помощи или сочетать его с очным.

Доверие к дистанционной психологической помощи. Респонденты, которые доверяют психологической помощи в целом, более склонны выражать согласие с утверждением, что в настоящее время *«качественную психологическую помощь можно получить и посредством цифровых технологий, без очного визита к психологу»* (42,4%, гамма 0,131). Те, кто не доверяет психологической помощи, не верит в ее эффективность, чаще убеждены и в неэффективности дистанционной помощи по сравнению с очными консультациями (55,1%). Целесообразно выдвинуть гипотезу, что доверяющие психологической помощи в целом являются потенциальной целевой аудиторией психологической помощи дистанционного формата. Следовательно, для расширения практик онлайн-помощи, увеличения ее доступности (в том числе на бесплатной основе и для маломобильных групп населения) необходимо в первую очередь повышать доверие к психологической помощи в целом.

Более половины респондентов, относящихся к молодежи (55,5%), выражают полное или частичное согласие с тем, что качественная психологическая помощь в настоящее время доступна в режиме онлайн (гамма 0,366). Согласие с этим утверждением снижается по мере увеличения возраста респондентов (согласны с ним 38,7% представителей среднего возраста и 25,9% представителей пожилого возраста), в то время как несогласие увеличивается.

В последние годы наблюдается рост доверия к дистанционной психологической помощи как не менее качественной по сравнению с очными консультациями. Среди тех, кто обратился к специалисту в сфере психологического здоровья в последний раз в 2021 г., доля полностью или частично согласившихся с мнением о качестве составляет почти 2/3 (63,2%) респондентов, имеющих опыт обращения; для тех, кто получал психологическую помощь в последний раз в 2022 г., – 58,5%. Наблюдается тенденция снижения уровня недоверия к дистанционной психологической помощи в зависимости от даты последнего обращения. Так, среди тех, кто обратился в последний раз в 2021 г., доля несогласных составляет 26,1%, а среди обращающихся в 2022 г. – 30,5%. Уместно утверждать, что ввиду карантинных мер и сопутствующих ограничений нуждающиеся в психологической помощи вынуждены были заменять офлайн-практики практиками онлайн и, как следует из полученных данных, обнаружили не меньшее (по сравнению с очными консультациями) качество оказания дистанционной помощи.

Таким образом, дистанционная психологическая помощь – практика, которая получила широкое распространение сравнительно недавно и стала наиболее популярной среди представителей молодежи. Поколение в возрасте 18–35 лет больше убеждено и в том, что посредством цифровых практик можно получить не менее качественную психологическую помощь, чем при очном посещении.

Модели выбора дистанционной психологической помощи. Применительно к факторам обращения за дистанционной помощью было проверено наличие стигматизации психологической помощи и, как следствие, выбор обращающихся в пользу дистанционных практик. Выяснилось, что на доверие к дистанционной психологической помощи может влиять стигматизация самим респондентом нуждающихся в психологической помощи (согласие с утверждением *«за психологической помощью обращаются только люди, имеющие заболевания, психическое расстройство»*, гамма 0,104), а также стигматизация в его адрес со стороны окружения (выбор вариантов «не одобряют» или «скорее не одобряют» в вопросе *«как вам кажется, как отнесется большинство ваших знакомых, если вы обратитесь к психологу за консультацией?»*, гамма 0,203). На выбор формата получения помощи в рамках дистанционных практик оказывает влияние только опыт окружения в обращении

Таблица 2

Логистическая модель выбора дистанционного формата получения помощи
(только имеющие опыт обращения за психологической помощью в целом)

	В	Вальд	Знч.	Exp(B)	95% доверительный интервал для Exp(B)	
					нижняя	верхняя
Возрастная группа	-0,039	9,512	0,002	0,962	0,938	0,986
Активный поиск решения психологических проблем	-0,508	2,834	0,092	0,602	0,333	1,087
Дата последнего обращения за психологической помощью: 2021–2022 гг.	1,866	34,893	0,000	6,463	3,480	12,005
Статус занятости: бизнесмен / индивидуальный предприниматель	-1,439	4,698	0,030	0,237	0,065	0,871
Наличие несовершеннолетних детей	0,787	7,164	,007	2,197	1,235	3,909
Константа	-0,634	1,111	0,292	0,530		
-2 Log Правдоподобие	R-квадрат Кокса и Снелла			R-квадрат Нэйджелкерка		
292,49	0,219			0,324		

за психологической помощью (гамма 0,284). Тем не менее сила связи слаба, что делает спорным утверждение, будто установки и практики в отношении дистанционной психологической помощи формируются преимущественно под влиянием стигмы.

Дополнительной апробацией выделенных выше факторов выступило построение регрессионных моделей.

Авторы построили 18-шаговую логистическую модель объяснения выбора респондентами дистанционного формата получения психологической помощи. В качестве устойчивых предикторов выбора именно дистанционной помощи были выделены только период последнего обращения за психологической помощью (exp(B) 6,463) и наличие у респондента несовершеннолетних детей (exp(B) 2,197). Менее значимой представляется переменная возраста. Результат регрессионного анализа (табл. 2) продемонстрировал относительно высокий показатель правдоподобия этой модели (R-квадрат Нэйджелкерка 0,324).

В подтверждение ранее изложенных выводов авторами также построена номинальная линейная модель, демонстрирующая прогнозируемое влияние отдельных значений объясняющих переменных на выбор формата получения психологической помощи (табл. 3). Валидность модели, выстроенной на основе семи значений, представляется весомой (псевдо-R-квадрат Нэйджелкерка 0,363). Ключевыми предикторами выбора очных психологических консультаций выступают при этом возраст клиента (преимущественно пожилой), отсутствие несовершеннолетних детей, а также специфический набор личностных мотивов. Предикторами получения психологической помощи в онлайн-формате являются тоже возраст (преимущественно молодой), наличие несовершеннолетних детей, положительный опыт и рекомендации знакомых. Отдельно выделяется связь с датой последнего обращения за помощью: дистанционный и очно-дистанционный форматы распространяются с 2021 г., они с высокой вероятностью продолжают становиться общепринятой практикой получения психологических услуг в будущем.

Таблица 3

Номинальная линейная модель выбора дистанционного формата получения помощи
(только имеющие опыт обращения за психологической помощью в целом)

«Пожалуйста, вспомните ВСЬ Ваш опыт обращения за психологической помощью. Как именно Вы получали помощь психолога?»		D	Вальд	Знч.	Exp(B)	95% доверительный интервал для Exp(B)	
						нижняя	верхняя
Очная психологическая помощь	Возрастная группа	0,002	0,027	0,868	1,002	0,978	1,027
	Дата последнего обращения: 2021–2022 гг.	–1,899	26,697	0,000	0,150	0,073	0,308
	Многократное посещение психолога	–1,223	5,640	0,018	0,294	0,107	0,808
	Причина посещения: НЕ чувство необходимости помощи	0,083	0,057	0,811	1,087	0,551	2,145
	Причина посещения: НЕ опыт окружения	0,849	3,895	0,048	2,336	1,006	5,427
	Причина посещения: НЕ любопытство, интерес	–0,358	0,465	0,495	0,699	0,250	1,956
	Наличие несовершеннолетних детей	–0,766	5,705	0,017	0,465	0,248	0,872
Дистанционная психологическая помощь	Возрастная группа	–0,105	14,589	0,000	0,901	0,853	0,950
	Дата последнего обращения: 2021–2022 гг.	–0,588	1,246	0,264	0,555	0,198	1,560
	Многократное посещение психолога	–2,310	13,328	0,000	0,099	0,029	0,343
	Причина посещения: НЕ чувство необходимости помощи	–1,136	4,280	0,039	0,321	0,109	0,942
	Причина посещения: НЕ опыт окружения	1,290	3,062	0,080	3,633	0,856	15,415
	Причина посещения: НЕ любопытство, интерес	–1,807	7,635	0,006	0,164	0,046	0,591
	Наличие несовершеннолетних детей	0,279	0,338	0,561	1,322	0,515	3,391
Псевдо-R-квадрат							
Кокс и Снэлл			Нэйджелкерк		МакФадден		
0,278			0,363		0,224		

Заключение. Самым важным результатом проведенного исследования стало выделение ключевых предикторов получения дистанционной психологической помощи. Несмотря на ограничения, связанные с методом телефонного опроса, созданная модель выбора дистанционной помощи на основе социальных факторов доказала свою состоятельность и может быть использована в дальнейших разработках данной проблематики и исследованиях отдельно взятых социальных предикторов. Не менее важным представляется и отказ от исключительной интерпретации факторов посредством моделей стигматизации помощи и сосредоточение на иных социальных предикторах. Концептуальные модели, связанные со стигмой, не подтвердили свою пригодность.

Фактор стигматизации амбивалентен. С одной стороны, стигматизация признана наиболее значимым и часто упоминаемым в литературе барьером обращения за психологической помощью, центральным элементом программ повышения обращаемости за помощью среди населения [Lynch, Long, Moorhead, 2018: 140]. С другой стороны, по силе корреляции с обращаемостью фактор стигматизации доказанно уступает другим четырем детерминантам индивидуального уровня (страху самораскрытия и нарушения конфиденциальности, желанию самостоятельно решать проблемы, неспособности признать потребность в помощи) [Казанцева и др., 2019: 106]. Результаты опроса, представленного в статье, демонстрируют «невидимость» стигмы среди детерминантов обращения за дистанционной помощью. Представляется, что её дальнейшее изучение должно продолжиться в контексте восприятия стигмы частными группами риска (мужчинами, подростками, пожилыми, мигрантами и т.д.).

Отказ от «универсальных» стигма-центричных моделей обращаемости за помощью способствует развитию нового этапа в социологии ментального здоровья. Впрочем, результаты могут говорить и о том, что экстраполяция классического примера стигматизации по И. Гофману (лиц, страдающих психическими расстройствами) на получателей психологических услуг в целом представляется некорректной. Безусловно, теория стигмы остается важным научным аппаратом борьбы с дискриминацией людей с психическими расстройствами, однако рынок психологических услуг (особенно дистанционных) представляет для социологии новое предметное поле, требующее иных инструментов интерпретации. Учитывая снижающуюся роль концепции стигмы в объяснении обращаемости за психологической помощью, именно социологические исследования способны выявить новые социальные и средовые факторы обращаемости населения за помощью – в дополнение к индивидуальным, социально-психологическим факторам, детально изучаемым в психологической науке.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ [REFERENCES]

- Вилужанина Т.А. Особенности психологического консультирования онлайн // Вестник Донецкого национального университета. Серия Д: Филология и психология. 2020. № 1. С. 123–132. [Vilyuzhanina T.A. (2020) Features of psychological consulting online. *Vestnik Donetskogo natsional'nogo universiteta. Seriya D: Filologiya i psikhologiya* [Bulletin of Donetsk National University. Series D: Philology and Psychology]. No. 1: 123–132. (In Russ.)]
- Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. 2016. Т. 12. № 2. С. 77–96. [Hartfelder D.V. (2016) Capabilities and limitations of modern telepsychology: an overview. *Vestnik psikhiiatrii i psikhologii Chuvashii* [The Bulletin of Chuvash Psychiatry and Psychology]. Vol. 12. No. 2: 77–96. (In Russ.)]
- Иванов В.Г., Николаев Е.Л. К вопросу о психологическом консультировании в сети Интернет // Проблемы современного педагогического образования. 2017. № 54 (5). С. 326–332. [Ivanov V.G., Nikolaev E.L. (2017) On the issue of psychological counseling in the Internet. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya* [Problems of Modern Pedagogical Education]. Vol. 54. No. 5: 326–332. (In Russ.)]
- Казанцева Т.В., Антонова Н.А., Ерицын К.Ю. Обращение за профессиональной помощью в сфере психического здоровья: концептуализация понятия и анализ предикторов // Петербургский психологический журнал. 2019. № 28. С. 88–117. [Kazantseva T.V., Antonova N.A., Eritsyin K.Y. (2019) Help-seeking in mental health problems: conceptualization and analysis of predictors. *Peterburgskij psihologicheskij zhurnal* [Petersburg Journal of Psychology]. No. 28: 88–117. (In Russ.)]

- Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете. М.: Спутник+, 2010. [Menovshchikov V.Y. *Psychological counseling and psychotherapy in the Internet*. Moscow: Sputnik+. (In Russ.)]
- Apolinário-Hagen J., Vehreschild V., Alkoudmani R. (2017) Current Views and Perspectives on E-Mental Health: An Exploratory Survey Study for Understanding Public Attitudes Toward Internet-Based Psychotherapy in Germany. *JMIR Mental Health*. Vol. 23. No. 1. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28232298/> (accessed 22.10.2022).
- Best P., Gil-Rodriguez E., Manktelow R., Taylor B.J. (2017) Seeking Help From Everyone and No-One: Conceptualizing the Online Help-Seeking Process Among Adolescent Males. *Qualitative health research*. Vol. 26. No. 8: 1067–1077.
- Biddle L., Donovan J., Sharp D., Gunnell D. (2007) Explaining non-help-seeking amongst young adults with mental distress: a dynamic interpretive model of illness behaviour. *Sociology of health & illness*. Vol. 29. No. 7: 983–1002.
- Goffman E. (1963) *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. London: Penguin [1990].
- Lal S., Adair C. (2014) E-mental health: a rapid review of the literature. *Psychiatr Serv*. Vol. 65. No. 1: 24–32.
- Lynch L., Long M., Moorhead A. (2018) Young Men, Help-Seeking, and Mental Health Services: Exploring Barriers and Solutions. *American Journal of Men's Health*. Vol. 12. No. 1: 138–149.
- Sedlander E., Barboza K.C., Jensen A. et al. (2018) Veterans' Preferences for Remote Management of Chronic Conditions. *Telemedicine and e-Health*. Vol. 24. No. 3: 229–235.
- Schröder J., Sautier L., Kriston L., Berger T., Meyer B., Späth C. et al. (2015) Development of a questionnaire measuring attitudes towards psychological online interventions – the APOI. *Journal of affective disorders*. Vol. 187. No. 15: 136–141.
- Venkatesh V., Morris M., Davis G., Davis F. (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*. Vol. 27. No. 3: 425–478.
- Warner J. (2009) The Sociology of Mental Health: A Brief Review of Major Approaches. *Sociology Compass*. No. 3: 630–643.

Статья поступила: 07.11.22. Финальная версия: 27.02.23. Принята к публикации: 14.06.23.

DIGITALIZATION OF PSYCHOLOGICAL HELP: FACTORS AND TRENDS (the case of St. Petersburg)

PLUTOV L.E.*, RUSAKOVA M.M.*, GUZEVA D.V.*

*Saint Petersburg State University, Russia

Leonid E. PLUTOV, post-graduate student, research laboratory assistant (st049388@student.spbu.ru); Maia M. RUSAKOVA, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor of the Department of Applied and Sectoral Sociology, Acting Director (m.rusakova@spbu.ru); Daria V. GUZEVA, Specialist (d.guzeva@spbu.ru). All – Resource Center “Center for Sociological and Internet Research”, St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia.

Acknowledgements. The article was prepared within the framework of R&D project No. 121062300141-5 “Comprehensive study of the factors and mechanisms of political and socio-economic sustainability in the context of the transition to a digital society”.

Abstract. The article discusses St. Petersburg residents' attitudes and practices to receiving psychological help via Internet. The growth of online psychological help popularity seems to be expected due to accelerated digitalization of Russian society and psychological online services development. The aim of the study is to identify socio-demographic predictors affecting prevalence of distant psychological assistance among St. Petersburg residents. The study was conducted using quantitative strategy; a telephone survey (CATI) was applied ($N = 1200$). As for data analysis, linear and correlation analysis were applied as well as regression modeling. Findings reveal that the practice of seeking psychological help was widespread (35% of St. Petersburg residents). At the same time, almost ¼ of them received remote assistance. In 2022, a drastic growth of the need for psychological assistance is noticeable. The study showed that the use of digital practices in psychological help is mainly influenced by social predictors: age, presence of minor children, external stigmatization by a social environment. However, the stigmatization phenomenon seems to be ambivalent and cannot be used as a key predictor for the choice of distant assistance. Our conclusions urge further elaboration of factorial study and broader replacement of the stigma concept by more relevant and expanded theoretical models explaining pathways of psychological help seeking.

Keywords: digital practices; distant psychological help; digitalization; help-seeking factors; stigma.

Received: 07.11.22. Final version: 27.02.23. Accepted: 14.06.23.