

## Интернет-консультирование лиц с аддиктивной патологией. Анализ зарубежных проектов

ТЕТЕНОВА Е.Ю. к.м.н., в.н.с. отд. детской наркологии; e-mail: tej08@inbox.ru

КОЛГАШКИН А.Ю. с.н.с. отд. детской наркологии

НАДЕЖДИН А.В. к.м.н., зав. отд. отд. детской наркологии

ФГБУ Федеральный медицинский исследовательский центр психиатрии и наркологии им. В.П. Сербского Минздрава России; Москва, Кропоткинский пер., 23

*Детально рассмотрены зарубежные интернет-проекты, оказывающие онлайн-консультирование и терапевтическую поддержку лицам с химической и нехимической зависимостью. Для изучения авторами были отобраны сайты, представляющие различные регионы и некоторые языковые группы (Австралия, Великобритания, Венгрия, Германия, Нидерланды, Новая Зеландия, США, Швейцария). Оценка сайта проводилась авторами по следующим параметрам: веб-дизайн и стилевые решения, показатели деятельности сайта, предоставляемые сервисы (наличие информационных материалов по проблеме, раздела часто задаваемых вопросов и т.д.). В результате исследования были сформулированы следующие выводы: онлайн-консультирование рассматривается зарубежными специалистами, как важный элемент профилактики, позволяющий вовлечь в зону их деятельности ранее недоступные популяции наркопотребителей; интернет-пользователи могут обращаться за помощью в различные центры вне зависимости от своего физического местонахождения; операторы онлайн-консультирования могут иметь различные организационно-правовые формы; сервисы могут быть предназначены как для потребителей одного психоактивного вещества так и для всего их спектра; предоставляется широкий перечень услуг — от информации до развернутых профилактических и терапевтических программ.*

**Ключевые слова:** интернет-консультирование, аддиктивная патология, психоактивные вещества, наркотические средства, онлайн-сервисы, профилактика, терапевтические программы, виртуальные группы, само- и взаимопомощь

### Введение

**В** последнее десятилетие практически во всех развитых странах мира наблюдаются ускоряющиеся изменения в ассортименте и способах употребления наркотических средств и психотропных веществ. С другой стороны, в этой сфере продолжается поиск новых методов лечения, организационных технологий и новых средств коммуникации врач—пациент. Выглядит естественным и оправданным стремление использовать с целью образования, профилактики и лечебных интервенций современные сетевые технологии.

По данным исследований, проведенных компанией «Яндекс», в 2014 г. аудитория и проникновение интернета в России продолжили расти, причём темпы роста сохранялись на уровне 2013 г. По данным фонда «Общественное мнение», осенью 2014 г. 72,3 млн россиян (62% совершеннолетнего населения страны) пользовались интернетом хотя бы раз в месяц, а почти 60 млн чел. выходили в сеть ежедневно [2].

По мнению Дэвида Патаки, стремительно распространяющаяся мобильная связь с широкополосным доступом ускоряет процесс тотального проникновения Интернета в социум. Мобильный широкополосный доступ в Интернет дает возможность предложить различные медицинские онлайн-сервисы все больше-

му числу людей. Например, в Объединенных Арабских Эмиратах смартфоны и высокий уровень мобильного широкополосного доступа в интернет используются для дистанционной помощи пациентам с ожирением и сахарным диабетом, что позволяет получить значимый экономический эффект [1].

На конференции «IT & Med`2015 ИТ-помощь медицине», проходившей в Москве и посвященной правовым, организационным и техническим аспектам телемедицины и мобильной медицины, подчеркивалась высокая важность внедрения в отечественную медицинскую практику различных телемедицинских технологий и интернет-сервисов, скорейшее совершенствование законодательства, регулирующего эту сферу деятельности.

**Цель исследования:** провести изучение зарубежных интернет-сайтов, оказывающих помощь при возникновении проблем, обусловленных употреблением психоактивных веществ: запрещенных, ограниченного доступа и легальных.

### Материал и методы исследования

С целью нивелирования национально-культурных различий, неизбежно находящих отражение в подходах к созданию сервисов, нами были отобраны сайты, пред-

ставляющие различные регионы и некоторые языковые группы (Австралия, Великобритания, Венгрия, Германия, Нидерланды, Новая Зеландия, США, Швейцария). Оценка сайта проводилась авторами по следующим параметрам: веб-дизайн и стилевые решения, показатели деятельности сайта, предоставляемые сервисы (наличие информационных материалов по проблеме, раздела часто задаваемых вопросов, интерактивных систем оценки состояния и оказания помощи, возможности общения со специалистом/консультантом по зависимости как в режиме вопрос-ответ, так и в режиме реального времени, доступность терапевтической поддержки в виртуальной и реальной группе само- и взаимопомощи, возможность получения лечения в медицинском или реабилитационном центре), имеются ли инструменты для изучения аудитории (онлайн-опросы и т.д.), степень интеграции в виртуальное терапевтическое пространство. Также выяснилось, являются ли эти сайты самостоятельной интернет-сущностью или представительством организаций, работающих в области химической зависимости. Определялась ориентированность проекта на одно вещество или оказание помощи по широкому кругу вопросов, связанных с химической зависимостью. Обращалось внимание на режим работы сервиса, наличие регистрации пользователей/анонимность услуг.

### Результаты исследования

Австралийский проект *www.counsellingonline.org.au* действует с 2006 г.

Главная страница сайта визуально решена достаточно лаконично (рис. 1). Она разделяется на несколько функ-

циональных блоков. Наибольшее геометрическое пространство занимает тизер (рекламное сообщение интригующего характера) с ротирующимися изображениями, характеризующие три основные направления деятельности ресурса: онлайн консультирование, самопомощь, самоопенка. Первый сообщают о предлагаемых в режиме реального времени консультациях по проблемам нарко- и алкозависимости. При этом подчеркивается, что сервис работает круглосуточно и без выходных дней. Второй представляет собой «тревожную кнопку» для лица, находящегося в кризисной ситуации или нуждающегося в экстренной помощи. При нажатии на нее посетителю сообщаются координаты полиции, пожарных, медиков, а также различных служб психологической поддержки. Третий блок ведет в подборку психологических тестов для определения общего состояния здоровья, а также выявления возможных проблем с различными видами зависимостей. Четвертый блок представляет собой короткий анимационный ролик, в доступной форме знакомящий посетителя с принципами онлайн-консультирования. Следует отметить, что первый и второй блоки повторяются и на второстепенных страницах ресурса. В верхней строке меню помещены ссылки на разделы «О проекте», «Как это работает», «Начните консультацию», «Полезные ссылки», «О нас», «Свяжитесь с нами».

При выборе раздела «О проекте» посетитель попадает на главную страницу ресурса, содержание которой было описано нами выше.

В разделе «Как это работает» дублируется анимационный ролик о консультировании, а также размещены ссылки на список часто задаваемых вопросов и от-



Рис. 1. Главная страница сайта *www.counsellingonline.org.au*

ветов на них. Необходимо отметить, что они касаются технологий функционирования ресурса и порядка оказания консультаций, не затрагивая тем, связанных с потреблением психоактивных веществ. Дается краткая информация о том, что на ресурсе работают профессиональные консультанты по вопросам зависимостей. Более подробные сведения о конкретном специалисте можно получить через форму обратной связи. В этой же рубрике даются ссылки на раздел, описывающий преимущества и недостатки онлайн-помощи, а также на раздел, содержащий системные требования и элементарные советы по соблюдению конфиденциальности при пользовании наиболее распространенными браузерами (IE, Mozilla, Chrome, Safari, Opera) и работе с компьютером.

Раздел «Начните консультацию», как и следует из его названия, объясняет практические действия посетителя для установления связи с консультантом. При этом предлагается три возможных варианта общения: анонимное, с регистрацией данных и для зарегистрированных ранее посетителей. С консультантами также можно связаться по телефону.

Раздел «Полезные ссылки» содержит следующую информацию:

- о ресурсах, предоставляющих своим пользователям общие сведения об алкогольной и наркотической зависимости;
- данные о службах поддержки для лиц, зависящих от алкоголя и наркотиков на местном уровне и в границах соответствующего австралийского штата;
- психологические тесты — материал также доступен непосредственно с главной страницы;
- данные о профилактических модулях, уже разработанных в рамках проекта, а также находящихся в стадии разработки;
- преимущества и недостатки онлайн-помощи;
- информационные материалы об онлайн-консультировании;
- истории успешных реабилитаций, рассказанные пользователями;
- ссылки на группы взаимопомощи, тематические социальные сети и интернет-проекты.

Раздел «О нас» информирует посетителя, что проект финансируется Министерством здравоохранения Австралии и поддерживается организацией «Turning Point», расположенной в штате Виктория. Здесь же размещается краткая информация об организации-операторе.

Раздел «Свяжитесь с нами» предоставляет информацию о физическом и почтовом адресе сервиса, его телефоне. Содержится также форма обратной связи для заполнения с помощью компьютера или иного мобильного устройства. При этом особо под-

черкивается, что ответы на электронные письма предоставляются только в рабочие дни с 9:00 до 17:00.

По результатам, полученным в результате просмотра сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com), можно сделать вывод, что, несмотря на внешнюю привлекательность и интуитивно понятный пользовательский интерфейс, число его пользователей крайне незначительно.

*Английский проект [www.talktofrank.com](http://www.talktofrank.com) действует с 2003 г.*

Главная страница сайта разбита на ряд тематических блоков черно-белого цвета (рис. 2). Они контрастируют с цветным фоном, представляющим собой фрагменты постановочных фотографий людей, очевидно, находящихся в сложной жизненной ситуации. Шесть статических информационных блоков прямоугольной формы и четырех различных размеров содержат ссылки на следующую информацию: «Наркотики от А до Я» — виртуальный словарь, содержащий как официальные, так и сленговые названия различных психоактивных веществ. В словарных статьях дается общая характеристика вещества, варианты названия, вызываемый эффект, риски, связанные с употреблением, а также правовой статус (отнесенность к различным спискам контролируемых веществ, наказание за хранение или употребление). Блок «Находитесь ли вы под воздействием?» ориентирован на лиц, принуждаемых к употреблению наркотиков, соответствующий раздел сайта содержит советы по технике отказа, методиках психологической защиты от давления наркосреды. Блок «Беспокойтесь о друге?» ведет в раздел дающий краткую информацию о признаках зависимого поведения. Блок «Истории пользователей» ведет на раздел, наполняемый посетителями. Каждый материал раздела предлагается оценить с точки зрения его полезности, однако для комментирования он недоступен. Следующий блок посвящен теме «Легальные психоактивные вещества». Это один из самых информационно насыщенных элементов проекта, который будет подробнее рассмотрен ниже. Последний тематический блок содержит анонсы новостей. Следует отметить, что из всех перечисленных сегментов сайта, за исключением словаря, возможен выход на список часто задаваемых вопросов с ответами на них.

Веб-дизайн сайта примечателен двумя блоками меню, расположенными внизу и вверху главной страницы. Их функционал идентичен, но различна степень детализации представляемой информации. Верхний блок дает обобщенные названия рубрик: «Наркотики», «Ваши высказывания», «Помощь», «Свяжитесь с нами». В нижнем блоке перечисляются те же

рубрики, однако теперь к ним добавлены прямые ссылки на дополнительные разделы.

Рубрика «Наркотики» включает в себя разделы «Наркотики от А до Я», «Новости», «Часто задаваемые вопросы», видеоролики, посвященные влиянию различных наркотиков на мозг, а также модуль «Под микроскопом», где на фоне увеличенных изображений различных психоактивных веществ дается профилактическая информация о приносимом ими вреде. В этом же разделе пользователь может пройти антинаркотические квесты, посвященные кокаину и каннабису, которые в игровой форме сообщают сведения о развитии зависимости, а также о негативном влиянии наркотиков на организм человека.

Рубрика «Ваши высказывания» дает посетителю возможность прочитать истории, предложенные другими пользователями сайта, разместить на ресурсе свой собственный текстовый материал или видео, а также воспользоваться формой обратной связи.

Рубрика «Помощь» включает в себя информацию о правилах оказания первой доврачебной помощи в случае острой реакции на принятое психоактивное вещество, ссылку на раздел «Находитесь ли вы под воздействием?», советы для родителей, для знакомых наркомана, ссылку на систему поиска ближайшего медицинского учреждения, представительства службы социальной поддержки, а также общую информацию о принципах лечения болезней зависимости.

Как уже указывалось выше, в структуре сайта также существует раздел «Легальные психоактивные вещества», однако доступ к нему непосредственно

с главной страницы ресурса отсутствует. Он содержит следующие подразделы:

- информацию о том, что относится к легальным психоактивным веществам, какой эффект они вызывают в организме человека, каковы связанные с их употреблением риски, каков правовой статус этих веществ, возможно ли наказание за их употребление;
- научно-популярные статьи о легальных психоактивных веществах;
- советы по технике отказа от предложения легальных психоактивных веществ;
- предложение связаться с консультантами сайта по телефону, с помощью чата или SMS-сообщения, по электронной почте;
- выход в раздел с историями, рассказанными пользователями ресурса;
- систему поиска ближайшего медицинского учреждения, представительства службы социальной поддержки.

В качестве способа связи с ресурсом в соответствующей рубрике также указаны круглосуточный контактный телефон (заявлен прием звонков на 120 языках), короткий номер для SMS-сообщений, форма электронной почты, а также возможность конфиденциального общения с помощью чата (ежедневно с 14:00 до 18:00).

На сайте реализована возможность скачивания профилактических документов в формате PDF, имеется версия для использования на мобильных устройствах. Сайт позиционируется как независимый ресурс, выходящий при государственной поддержке.

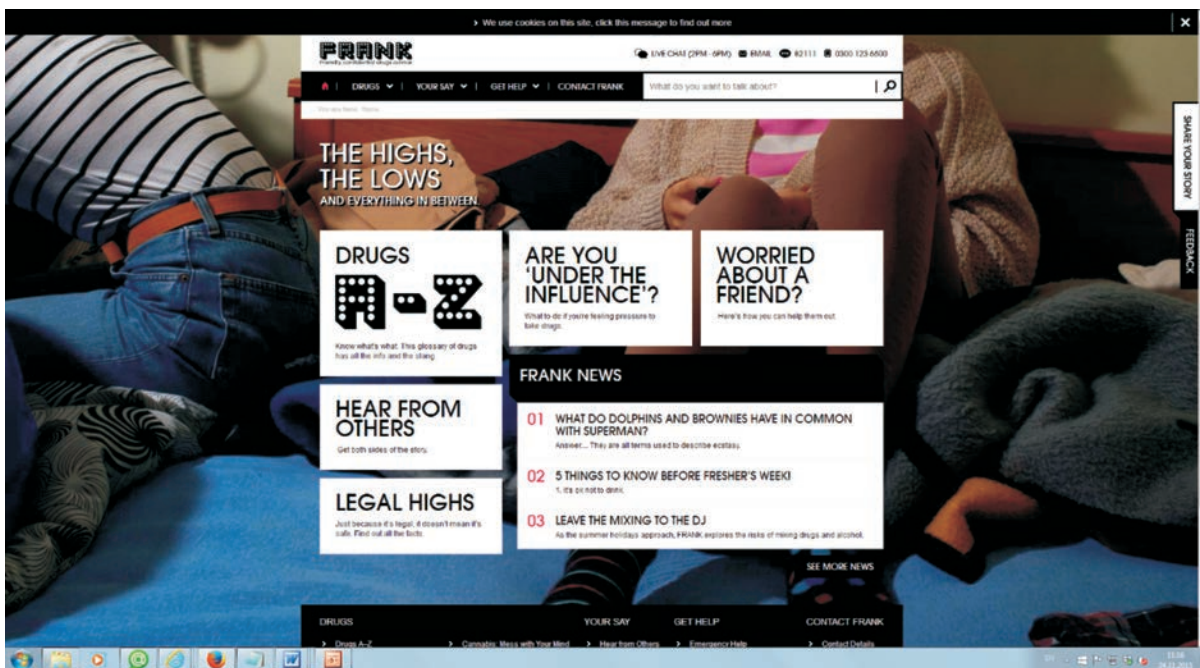


Рис. 2. Главная страница сайта www.talktofrank.com.

По результатам, полученным в результате просмотра сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) можно сделать вывод о высокой популярности проекта. Его месячная посещаемость составляет порядка 160 тыс. чел., глубина просмотра — 3 страницы. Основная масса посетителей — 71,7% представляет Великобританию, на втором месте США — 11,7%, число визитов из любой другой страны не превышает 1,5%.

Венгерский проект [www.kannabiszpont.hu](http://www.kannabiszpont.hu), запущенный в 2010 г., отличается от рассмотренных ранее тем, что посвящен исключительно каннабису и представляет размещенную в сети Интернет анонимную программу самопомощи, рассчитанную на 4 недели.

Сайт решен достаточно лаконично (рис. 3). На главной странице выделяются три тематических блока: «Тест», «Регистрация в программе», «Факты о каннабисе». Также представлены анонсы двух текстовых материалов, первый из которых рассказывает о цели программы самопомощи, а второй посвящен некоммерческой организации «Кекронт», занимающейся поддержанием проекта. Раздел «Регистрация в программе» дает краткую информацию о самом ходе ее прохождения. В качестве первого шага пользователю предлагается сообщить, сколько каннабиса было им выкурено в течение последней недели, высказать, какие привлекательные и отрицательные стороны он находит в курении, а также каких целей он собирается достичь в результате прохождения программы. После этого он ежедневно запол-

няет дневник. На основании внесенных данных программа строит таблицы и графики, сравнивающие реальную ситуацию и ожидавшиеся участником программы результаты. По мнению создателей программы, четырехнедельного срока достаточно для того, чтобы задуматься над проблемой потребления наркотика и выявить ситуации риска, в которых такое потребление возможно. Зарегистрированные посетители также получают доступ к форуму, являющемуся своего рода виртуальной группой взаимопомощи.

Раздел «Тест» предлагает заполнить состоящий из 16 вопросов онлайн-опросник, позволяющий получить представление о степени выраженности зависимости от каннабиса и получить краткие рекомендации о дальнейших действиях, которые можно предпринять для исправления ситуации.

Раздел «Факты о каннабисе» содержит достаточно объемную популярную статью, знакомящего посетителя ресурса с разноплановой информацией об этом психоактивном веществе, а также о его синтетических аналогах.

Раздел «О программе» рассказывает о том, как программа самопомощи может способствовать изменению негативного поведения, а также предлагает пользователю в случае необходимости обращаться напрямую в организацию-оператора. Имеется мобильное предложение для сайта, доступное для скачивания на сервисе Google Play.

Как уже отмечалось выше, проект реализуется некоммерческой организацией «Кекронт», созданной в 1996 г. с целью предоставления наркозависимым

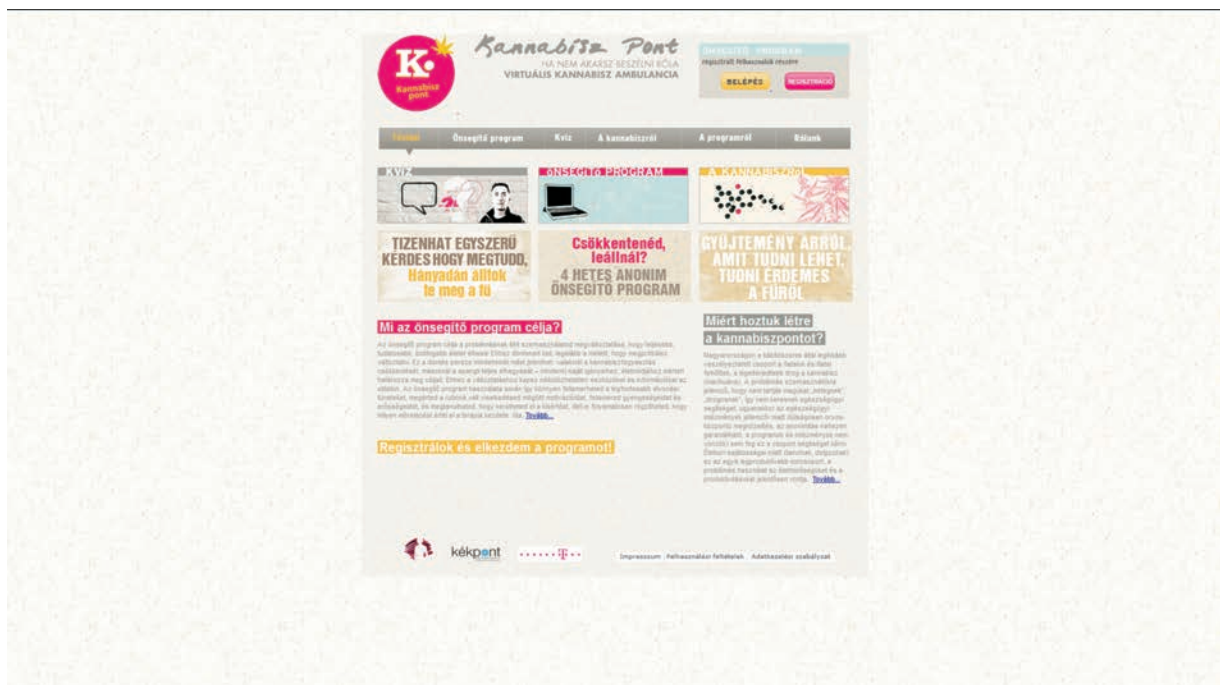


Рис. 3. Главная страница сайта [www.kannabiszpont.hu](http://www.kannabiszpont.hu).

лицам комплексной медицинской, социальной, и юридической помощи.

По результатам, полученным в результате рассмотрения сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) можно предположить, что ресурс не привлекает большого числа посетителей.

Немецкий проект <http://www.drugcom.de/> вышел в компьютерную сеть Интернет в 2001 г.

В отличие от рассмотренных выше ресурсов, он носит в основном не консультационный, а информационный характер. На главной странице размещаются ссылки на обновляемые ежемесячно научно-популярные статьи о вреде наркотиков и обновляемые еженедельно тематические новости (рис. 4). Здесь также размещены информационный баннер для выхода в чат, краткий опросник, посвященный отношению пользователей к отдельным аспектам наркотической зависимости, ротируемые баннеры-аннотированные ссылки на размещенные на проекте профилактические видеоматериалы и истории пользователей, а также статичные баннеры (картинка рекламного характера), ведущие на дочерние проекты ресурса. Первый проект ориентирован исключительно на лиц, употребляющих каннабис. Он предоставляет им информацию об этом психоактивном веществе, а также возможность бесплатно и анонимно пользоваться модерлируемым чатом, представляющим своего рода виртуальную группу самопомощи. Второй — это двухнедельная профилактическая онлайн-программа по сокращению проблемного потребления алкоголя.

На главной странице также находятся два блока меню — верхний и боковой. В верхнем приводится список психоактивных веществ: алкоголь, каннабис, «экстази», галлюциногены, кокаин, никотин, опиаты, «скорость», метамфетамин. При выборе соответствующего вещества перед посетителем раскрывается подменю, в котором ему предлагается выбрать интересующую его тему: получение консультации в чате, проверка уровня знаний о конкретном веществе, часто задаваемые вопросы по этому веществу, тематические материалы и новости, ему посвященные. В случае выбора алкоголя и каннабиса дополнительно предлагается пройти онлайн-тестирование на степень выраженности зависимости и обратиться на соответствующие дочерние проекты.

В боковом меню расположены ссылки на разделы новостных и научно-популярных материалов, энциклопедию наркотиков, рубрики о наиболее широко распространенных наркотических веществах (практически полностью дублирует верхнее меню, однако добавлен пункт о сочетании потребления), тесты на уровень знаний о различных психоактивных веществах, на наличие зависимости от алкоголя и каннабиса, часто задаваемые вопросы с ответами, адреса помощи, видеоматериалы.

Для настоящего исследования наибольший интерес представляет раздел с адресами помощи. При входе в него посетителю предлагается воспользоваться консультацией в чате. Сам чат работает круглосуточно, однако возможность пообщаться с консультантом предоставляется только по рабочим дням с 15:00 до 17:00. По желанию посетите-



Рис. 4. Главная страница сайта [www.drugcom.de](http://www.drugcom.de)

ля, он может уйти из общего чата и обмениваться сообщениями с консультантом в защищенном от доступа посторонних интернет-кабинете. Консультирование производится бесплатно и анонимно. Тематика общения в чате администрацией ресурса не регламентируется, беседы могут вестись и не о зависимостях или наркотиках.

Также запрос о помощи или консультации может быть направлен по электронной почте. В разделе пользователю вновь предлагается обратиться на дочерние проекты, посвященные каннабису и алкоголю.

Здесь же расположена ссылка на список национальных центров, занимающихся консультированием наркопотребителей, приводятся основные приемы первой помощи при острых нарушениях самочувствия, вызванных приемом наркотиков, а также советы для родных и близких наркозависимого по мотивации на обращение за квалифицированной медицинской помощью.

В основном просветительская направленность ресурса, на наш взгляд объясняется тем, что он поддерживается расположенным в Кельне Федеральным центром просвещения в области здравоохранения, а в штат входят специалисты по поведенческой и гештальт-терапии, педагоги и психологи по образованию, а не специалисты в области химической зависимости.

По результатам, полученным в результате рассмотрения сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com), можно сделать вывод о достаточно высокой популярности проекта. Его месячная посещаемость составляет порядка 65 тыс. чел., глубина просмотра — 4 страницы. Основная масса посетителей —

88,4% представляет ФРГ, на втором месте Австрия — 4,5%, на третьем — Швейцария — 2,6%.

Нидерландский проект <https://www.jellinek.nl> является наиболее старым из включенных в исследование. Он начал свою работу в 1999 г.

От рассмотренных ранее этот проект отличается тем, что принадлежит одной из ведущих наркологических клиник Европы. Главная страница сайта содержит очень большое количество информации, актуальной для потенциального клиента (рис. 5). Наряду с голландской представлены также турецкая, арабская и английская версии сайта. Верхнюю часть главной страницы занимает серия из находящихся в ротации 12 цветных баннеров, предлагающих воспользоваться различными услугами клиники, познакомиться с подлинными историями, рассказанными ее пациентами, пройти тест на наличие зависимости. На первом экране главной страницы также располагаются анонсы разделов с информацией о лечении в клинике, общей информацией об алкоголе и наркотиках, ссылка на тест для самостоятельного выявления признаков зависимости. Здесь же находятся «плашки», ведущие в разделы записи на прием, тестов и часто задаваемых вопросов. Визуально первый экран главной страницы отделяется от ее нижней части линейкой баннеров, посвященных различным видам зависимости: от алкоголя, каннабиса, табака, кокаина, «ХТС», «скорости», медицинских препаратов, галлюциногенных грибов, а также гемблингу и игромании.

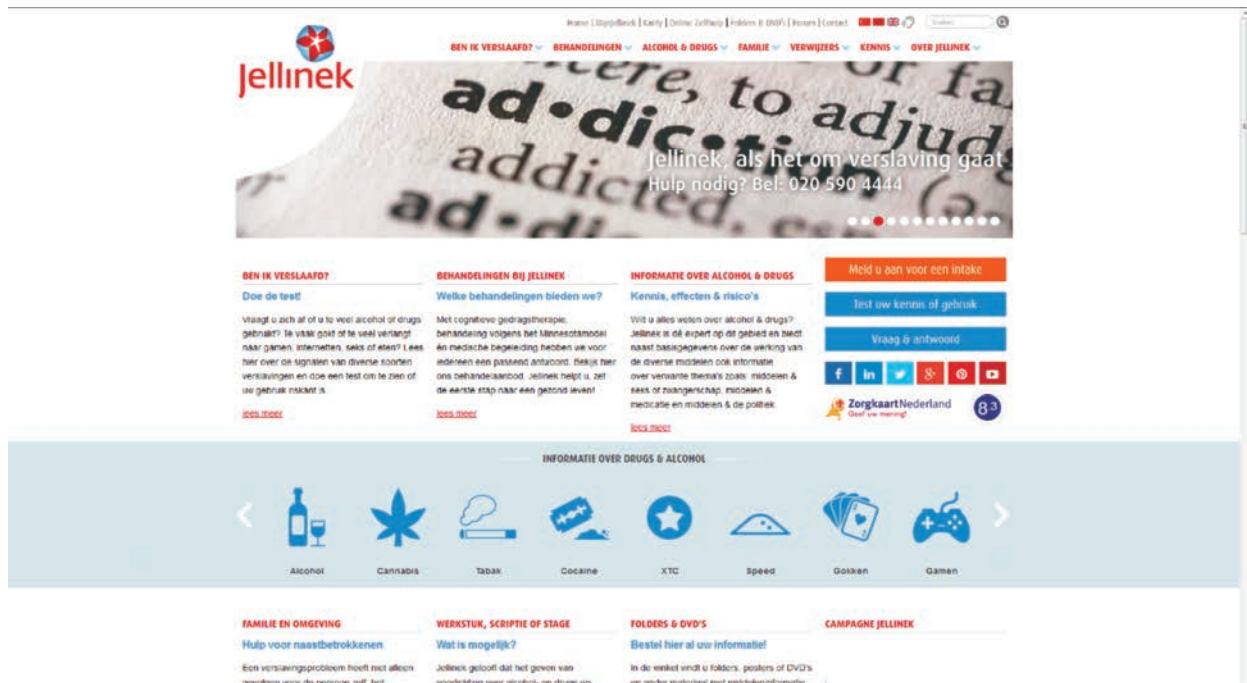


Рис. 5. Главная страница сайта [www.jellinek.nl](http://www.jellinek.nl)

В нижней части главной страницы находятся анонсы разделов, посвященных проблемам семей зависимых людей, продаже информационных материалов, и даже поступлению в интернатуру и защите диссертаций. Далее идут новости сайта, аннотированные истории пациентов, подробная карта расположения различных филиалов клиники, а также карта сайта.

Для целей настоящего исследования представляется важным рассмотреть еще один элемент главной страницы — верхнее меню. Оно состоит из двух строк, на одной из которых размещены ссылки на батарею тестов по различным видам зависимости, список медицинских услуг, оказываемых клиникой, общую информацию об алкоголе и наркотиках, материалы для семей зависимых лиц, порядок приема в клинику, научно-популярные материалы и информацию об истории учреждения. Другая строка в основном посвящена инструментам общения с пациентом с применением интернет-технологий, где предлагается:

- создание «личного кабинета» пациента. Он предназначен для людей, нуждающихся в более интенсивной поддержке, нежели обычная интернет-программа самопомощи. С помощью защищенного соединения врач может в случае необходимости осуществлять коучинг (тренинг), давать пациенту задания, получать промежуточную информацию;
- программа электронного здравоохранения: хранение медицинской информации пациента, которой можно делиться с родными, друзьями, сверстниками, а также знакомить с ней врачей; защищенное соеди-

нение, позволяющее обмениваться с врачом дополнительной медицинской информацией; онлайн-поддержка — подробная информация для потенциальных пациентов, лиц уже проходящих лечение и членов их семей;

- система самопомощи при злоупотреблении алкоголем, каннабисом, кокаином, табаком, а также при гемблинге. Раздел предусматривает выходы на соответствующие дочерние сайты, каждый из которых предлагает 6-недельную лечебную программу, нацеленную на сокращение проблемного потребления психоактивного вещества или отказ от его потребления, а также изменение поведения при гемблинге. Каждая программа состоит из ряда заданий для самостоятельного выполнения, статистического компонента, отражающего показатели участника, дневника и тематического форума. Приступить к выполнению программы можно немедленно, участник сам определяет результат, который собирается достичь. Программа предусматривает ежедневное участие;

- форум для обсуждения различных проблем зависимостей и их лечения.

На сайте анонсируются линия телефонной поддержки, действующая по рабочим дням с 15:00 до 17:00, а также чат, посвященный алкоголю и наркотикам, работающий по рабочим дням с 13:00 до 17:00.

По результатам, полученным в результате рассмотрения сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) можно сделать вывод о достаточно высокой популярности проекта. Его месячная посещаемость составляет порядка 60 тыс. чел., глубина про-

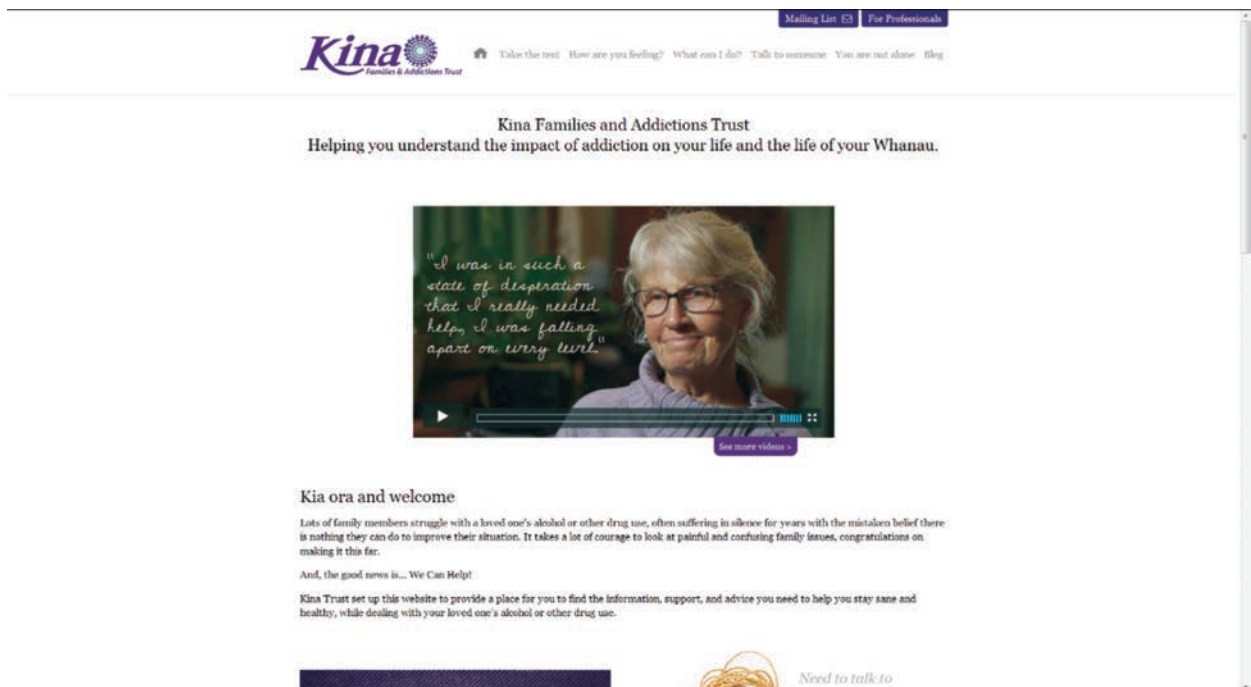


Рис. 6. Главная страница сайта [kina.org.nz](http://kina.org.nz).



смотра — 2,5 страницы. Основная масса посетителей — 78,5% представляют Нидерланды, на втором месте Бельгия — 11,3%, на третьем — Россия — 1,5%.

Новозеландский проект <http://kina.org.nz> начал работу в 2015 г.

Ресурс предназначен для членов семей лиц, употребляющих алкоголь или наркотики. Главная страница состоит из семи крупных информационных блоков (рис. 6). Первый представляет видеоматериалы о лицах, получивших помощь на ресурсе, а также содержащих общую информацию о том, какие услуги предоставляют службы помощи при зависимостях. Следующий блок предлагает посетителю пройти состоящий из 12 вопросов тест для выявления того, какое воздействие на него оказывает употребление близким человеком алкоголя и наркотиков. Третий блок информирует о том, как связаться с ближайшим медицинским или социальным учреждением, группой самопомощи или врачом. Четвертый блок представляет собой ссылку на раздел, содержащий ряд практических советов по формированию позитивных поведенческих стратегий. Пятый блок предлагает посетителю ресурса оценить свое эмоциональное состояние. Шестой блок содержит ссылку на раздел онлайн-сообщества портала и, наконец, седьмой предлагает ознакомиться с историями, рассказанными другими участниками проекта или добавить на проект свой собственный материал. Ссылки на второй, третий, четвертый, пятый и шестой разделы дублируются в отдельном блоке баннеров в нижней части главной страницы. Здесь же анонсируется телефонная линия под-

держки для лиц, испытывающих проблемы с употреблением алкоголя и наркотиков.

Проект поддерживается работающим под эгидой министерства здравоохранения Агентством по пропаганде здоровья и благотворительным фондом «Kina Trust». Его отличительной особенностью является наличие специального раздела «Для профессионалов». Он предназначен для медиков, желающих получить дополнительную подготовку в области работы с членами семей алко- и наркозависимых, как элемента вовлечения нуждающихся в лечебный процесс. Им предлагается ознакомиться с рядом моделей организации подобной деятельности, в частности ролевыми играми и интерактивными стратегиями.

По результатам, полученным в результате рассмотрения сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com) можно сделать вывод, что, несмотря на внешнюю привлекательность и интуитивно понятный пользовательский интерфейс, число его пользователей в силу непродолжительного времени работы ресурса достаточно ограничено.

Североамериканский проект <https://www.lionrockrecovery.com/> находится в сети Интернет с 2012 г. и анонсируется как ведущая онлайн-реабилитационная программа США и Канады для лиц, страдающих зависимостями.

Главная страница ресурса представляет собой шесть больших по размеру тематических блоков (рис. 7). Каждый из них занимает практически целый экран, что вызывает необходимость пользоваться про-



Рис. 7. Главная страница сайта [www.lionrockrecovery.com](http://www.lionrockrecovery.com)

круткой. При этом основной акцент при дизайне был, очевидно, сделан на доступность информации — количество текста, содержащегося в каждом блоке минимально. Первый блок анонсирует возможность вылечиться, не покидая свой дом и предлагает пройти бесплатную консультацию или подробнее познакомиться с методами работы клиники. Следующий блок описывает преимущества клиники — повторяется тезис о лечении, не выходя из дома, отмечается, что услуги клиники оплачиваются большинством крупных страховых компаний, подчеркивается легкость связи с консультантами клиники с помощью специального мобильного приложения. Третий блок демонстрирует работу приложения, позволяющего общаться с консультантом и членами терапевтической группы с помощью защищенного видеосоединения. Четвертый блок анонсирует наличие различных реабилитационных программ, соответствующих бюджету и занятости пациента. Предлагаются курсы интенсивной онлайн-терапии, еженедельные занятия в группах самопомощи, программа для членов семей зависимых лиц. Пятый блок повторяет заявление о том, что предлагаемые программы, как правило, покрываются медицинской страховкой и предлагает клиенту проверить, справедливо ли это для его конкретного случая. Шестой блок состоит из традиционных для подобных сервисов отзывов клиентов — как подписанных, так и анонимных.

Для целей настоящего исследования наибольший интерес представляет размещенное в верхней части главной страницы меню, состоящее из четырех рубрик: «Как это работает?», «Программы», «О проекте», «Для членов семьи». Рассмотрим его подробнее.

Рубрика «Как это работает?» включает в себя три раздела — об эффективности онлайн-консультирования, возможных результатах лечения и описания программы помощи на дому.

В первом разделе подчеркивается, что, по данным многочисленных исследований, онлайн-консультирование не уступает по своей эффективности классическому, а то, что клиент общается с врачом, находясь в привычной атмосфере своего дома, позволяет ему чувствовать себя более расслабленно и свободнее обсуждать имеющиеся у него проблемы. Удержанию в программе также способствует гибкий график ее проведения, возможность продолжать лечение даже в ходе поездок по стране или пребывания за рубежом.

Второй раздел анонсирует создание индивидуальных лечебных программ для каждого пациента, предусматривающих, в том числе и возможность его дальнейшего сопровождения после окончания курса лечения. В работе с пациентом применяются методы групповой и индивидуальной терапии, семейной терапии, психологического образования. Пациент проходит тренинги по способам отказа от предложенного

алкоголя или наркотиков, профилактике рецидивов, выработке психологической уверенности и преодоления стресса. Особо подчеркивается, что группы взаимопомощи работают как по методике «12 шагов», так и по иным методикам.

Третий раздел повторяет информацию об эффективности помощи на дому, а также кратко информирует потенциальных клиентов о методах защиты видеоданных, которыми он обменивается с клиникой.

В рубрике «Программы» представлены четыре варианта онлайн-поддержки пользователей. Особо подчеркивается, что все они соответствуют протоколам Американского общества аддиктивной медицины. Наиболее развернутая программа предусматривает 36 часов лечения в месяц, три групповых занятия в неделю и составление индивидуальных лечебных планов. Все расходы покрываются за счет медицинской страховки. Следующий уровень обеспечивает клиента 14 часами общения с врачом ежемесячно, двумя групповыми и двумя индивидуальными занятиями и также покрывается страховкой. Третья программа имеет целью при небольших затратах заложить основы для последующей реабилитации. В нее входит один час прямого общения с консультантом, действующая круглосуточно онлайн-сеть социальной поддержки, доступная с мобильных устройств, планирование дальнейших целей реабилитации. Программа обходится клиенту в 28 долларов в неделю. Четвертая программа обеспечивает поддержку для членов семей и знакомых лиц, испытывающих зависимость. Она рассчитана на 6 недель, предусматривает 1 еженедельную групповую сессию, а также предоставление психологической поддержки и обучение навыкам общения с зависимым. Стоимость этой услуги — 388 долларов.

Раздел «О проекте» информирует, что в состав консультантов программы входят, в том числе, и лица, прошедшие реабилитацию. Здесь же можно ознакомиться с отзывами пациентов, свидетельствами об имеющихся у программы сертификатах. Также прошедшим реабилитацию лицам предлагается войти в состав консультантов программы, анонсируется заработок до 500 долларов в неделю при возможности удаленной работы и отсутствии специальных требований к образованию.

На сайте заявлено, что он создан на инициативной основе группой членов семей алко- и наркозависимых с целью оказания помощи людям, оказавшимся в аналогичной ситуации.

По результатам, полученным в результате рассмотрения сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com), можно сделать вывод о том, что анонсируемая на главной странице успешность проекта не соответствует реальной популярности ресурса. Его месячная посещаемость за полгода сократилась с 6 до 1 тысячи клиентов, глубина просмотра составляет

1 страницу. Основная масса посетителей — 84,6% представляют США, на втором месте Польша — 2,3%, на третьем — Малайзия — 2,2%.

*Швейцарский проект <https://www.safezone.ch/>* начал свою работу в 2014 г. Портал предназначен для проведения онлайн-консультаций по вопросам зависимостей для лиц с проблемным потреблением психоактивных веществ, членов их семей и знакомых, специалистов в области здравоохранения и заинтересованных в проблеме лиц. Все консультации предоставляются бесплатно и на условиях анонимности.

Главная страница сайта рассчитана на пользователей, владеющих немецким или итальянским языком (рис. 8). Дизайн сайта не перегружен информацией и выглядит достаточно привлекательно. В верхней части главной страницы помещен большой информационный баннер, информирующий о бесплатности и анонимности консультаций. Ниже размещены ссылки, демонстрирующие пользователю возможные варианты дальнейших действий. Он может обратиться за онлайн-консультацией, задать интересующий его вопрос по почте, выйти на форум или в чат, пройти самостоятельное тестирование или воспользоваться системой поиска лечебных и консультационных учреждений. Ниже размещены анонсы предстоящих чатов (общение ведется на заранее заданную тему с заранее указанным модератором в течение часа — часа пятнадцати минут), а также ссылки на актуальные темы форумов. Внизу главной страницы представлены преимущества, которые, по мнению со-

здателей портала, он предоставляет пользователям. Это профессиональные советы квалифицированных экспертов, анонимный и бесплатный характер консультаций, свобода выбора времени и темы консультации, а также надежная защита каналов информационного обмена, исключающая доступ к информации третьих лиц.

В верхней части главной страницы размещено меню, с помощью которого пользователь может обратиться к различным рубрикам сайта. Они структурированы по следующим группам «Взрослым», «Молодежи», «Тесты», «Список тем», «Помощь».

Рубрика «Взрослым» дублирует уже представленные на главной странице варианты обращения за онлайн-консультацией, консультацией по почте, использования форума или чата, прохождения самостоятельного тестирования или обращения к системе поиска лечебных и консультационных учреждений. Аналогичные варианты предлагаются и в рубрике «Молодежи».

Рубрика «Тесты» предлагает пользователю испробовать различные тесты — в первую очередь на проблемное потребление алкоголя и табака, а также на некоторые наркотические вещества, такие как каннабис и метамфетамин.

Рубрика «Список тем» предоставляет посетителю ресурса ознакомиться с информационными материалами по алкоголю, амфетамину, каннабису, «экстази», героину, кокаину, препаратам, продающимся в аптечной сети, табаку и новым наркотикам. Также размещены материалы о зависимом поведении, воз-



Рис. 8. Главная страница сайта [www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)

возможности самопомощи, нехимических зависимостях (гемблинг, интернет-зависимость).

Рубрика «Помощь» содержит базу данных по лечебным учреждениям и консультационным службам, действующим на всей территории Швейцарии. Проект поддерживается министерством здравоохранения страны. В личной беседе с одним из авторов этой статьи создатели проекта высказали мнение о том, что порталу недостает еще двух элементов: модерлируемого форума по самопомощи, где посетители могли бы обмениваться собственным опытом преодоления зависимости, а также изложенных с позиций доказательной медицины сведений о наркотических веществах и мерах по «снижению вреда».

По результатам, полученным в результате просмотра сайта сетевым аналитическим инструментом [www.similarweb.com](http://www.similarweb.com), можно сделать вывод, что, несмотря на внешнюю привлекательность и интуитивно понятный пользовательский интерфейс, число его пользователей в силу непродолжительного времени работы ресурса достаточно ограничено.

### Заключение

Принимая во внимание современный уровень доступности коммуникационных технологий, онлайн-консультирование рассматривается зарубежными специалистами как важный элемент профилактики, позволяющий вовлечь в зону их деятельности ранее недоступные популяции наркопотребителей.

Онлайн-консультирование получило развитие в различных регионах мира, интернет-пользователи могут обращаться за помощью в различные центры вне зависимости от своего физического местонахождения.

Операторы онлайн-консультирования могут иметь различные организационно-правовые формы — госу-

дарственные организации, частные некоммерческие фонды, клиники, однако их деятельность, как правило, в той или иной форме координируется с местными органами здравоохранения и социальной поддержки.

Большинство сервисов специально подчеркивают возможность предоставления услуг на условиях анонимности.

Консультационные службы могут быть предназначены как для потребителей одного психоактивного вещества, так и для всего их спектра. Они оказывают достаточно широкий спектр услуг, от простых — предоставления необходимой информации, до сложных — развернутых профилактических и терапевтических программ.

Целевые группы для интернет-консультации могут быть разными и не обязательно включать в себя наркозависимых. Существуют сайты, ориентированные исключительно на членов их семей.

При общей тенденции на предоставление бесплатных и анонимных консультационных услуг в некоторых случаях предпринимаются попытки их монетизации.

У авторов сложилось впечатление, что в ряде случаев операторы онлайн-консультирования не рассматривают показатели посещаемости своих проектов в качестве основного критерия их успешности.

### Список литературы

1. Даниэль Патаки. Всемирная конференция радиосвязи 2015 года. Режим доступа: <https://itunews.itu.int/ru/Note.aspx?Note=6206>
2. Развитие интернета в регионах России. Весна 2015. Режим доступа: [https://yandex.ru/company/researches/2015/ya\\_internet\\_regions\\_2015](https://yandex.ru/company/researches/2015/ya_internet_regions_2015)

## ONLINE COUNSELING OF PERSONS WITH ADDICTIVE DISORDERS. ANALYSIS OF FOREIGN PROJECTS

**Tetenova E.J.** Leading Researcher, M.D., PhD, Department for Child and Adolescent Drug Addiction

**Kolgashkin A.J.** Senior Researcher, Department for Child and Adolescent Drug Addiction

**Nadezhdin A.V.** Director, Department for Child and Adolescent Drug Addiction, M.D., PhD

Federal State Budgetary Institution «V.P. Serbsky Federal Medical Research Centre for Psychiatry and Narcology», Ministry of Health of Russia; Moscow

The article discusses in detail foreign Internet projects, providing online counseling and therapeutic support for people with chemical and non-chemical addictions. For the study, the authors have selected sites representing different regions and some language groups (Australia, Great Britain, Hungary, Germany, the Netherlands, New Zealand, USA, and Switzerland). Site evaluation was conducted by the authors on the following parameters: web design and style solutions, indicators of website activities, services provided (availability of informational materials on the issue, the section of frequently asked questions, etc.). The study resulted in the following conclusions: foreign experts consider online consulting as an important element of prevention, enabling them to reach previously inaccessible populations of drug users; Internet users can go for help in a variety of venues, regardless of their physical location; operators of online counseling may have different legal forms; services can be designed for consumers of certain psychoactive substances as well as for the whole of their range; online counseling offers a wide range of services — from information to full-scale prevention and therapeutic programs.

**Key words:** Internet consulting, addictive pathology, psychoactive drugs, drugs, online services, prevention, treatment programs, virtual groups, self-help and mutual support