

# КОГДА «О'КЕЙ, ГУГЛ» НЕ СПРАВЛЯЕТСЯ: КАК НАЙТИ ПСИХОТЕРАПЕВТА В МИРЕ ЛЮДЕЙ И ТЕХНОЛОГИЙ

**Лилия Земнухова**

*Лилия Земнухова – кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Социологического института ФНИСЦ РАН, научный сотрудник Центра исследований науки и технологий (Центр STS) Европейского университета в Санкт-Петербурге. Адрес для переписки: 7-я Красноармейская ул., 25/14, 5 этаж, Санкт-Петербург, 190005, Россия. l.zemnukhova@gmail.com.*

*Эссе подготовлено при поддержке гранта Российского научного фонда (проект РНФ No 17-78-20164) «Социотехнические барьеры внедрения и использования информационных технологий в современной России: социологический анализ».*

В связи с распространением информационных технологий все больше сфер повседневной жизни оказывается под влиянием цифровизации. Однако не для всех сфер можно найти технологические решения, особенно когда речь идет о чувственном опыте или эмоциональном переживании. В эссе рассматривается поиск психотерапевтической помощи (или психологического консультирования) как случай сензитивного опыта. Эмпирической базой послужили материалы глубинных интервью с психологами и психотерапевтами, их реальными и потенциальными клиентами, а также с теми, кто скептически относится к практике подобного консультирования. Работа задумана в жанре автоэтнографического эссе, но с особым вниманием к материалам интервью и обобщающим результатам авторской части исследования. В дискуссии и выводах обсуждается не столько технологическая попытка алгоритмизировать поиск, сколько понимание практики поиска как социотехнического процесса, так как значимая его часть связана с цифровыми технологиями и их коммуникационными возможностями. Мы увидим, что поиск психологического консультирования обусловлен в первую очередь социальными связями, контактами и доверительными рекомендациями, которые могут быть личными или опосредованными технологиями, тогда как сами технологии служат целям поиска информации и коммуникации. Технические сервисы, запрограммированные на выполнение конкретных задач, касающихся психологического консультирования, не заменяют экспертизу человека, они, скорее, могут предоставить еще одну возможность получить более глубокие знания о практике.

**Ключевые слова:** цифровые технологии; психотерапия; сензитивный опыт; автоэтнография; социотехнический процесс

В технологическую сферу вовлекается все больше аспектов повседневной жизни. Сложнее всего с технологизацией дело обстоит тогда, когда речь идет об эмоциональном, нерациональном, плохо артикулируемом опыте. Но и здесь предпринимаются попытки цифровизации хотя бы некоторых элементов взаимодействия людей друг с другом и с технологиями, которое становится все более и более социотехническим. В эссе речь идет о психотерапевтической практике (или психологическом консультировании) как случае сензитивного опыта, причем в фокусе оказывается именно поиск профессиональной помощи. Последний я представляю как социотехнический процесс, часть которого опосредована технологией или заменена ею. Сензитивной эта тема является потому, что действия и информантов, и исследователей могут вызвать определенные социальные эффекты и угрозы (особенно в случае распространения исследовательских данных), но главное – она эмоционально и этически наполнена и требует дополнительной рефлексии (Johnson and Clarke 2003).

В исследовательской литературе вопросы поиска психотерапевтической помощи и практики психологического консультирования рассматриваются в основном психологами, консультантами, реже – социологами и – еще реже – антропологами. Исследователи говорят о разных «стадиях» опыта и практики психологического консультирования – это подготовка, самопомощь (McLean 2015), первичный опыт, длительный опыт (Prior 2012). Обычно подчеркивается, что поиск помощи – это не самостоятельный единичный акт, а комплексный зависимый от контекста и персональных особенностей, и преимущественно социальный процесс (Biddle et al. 2007). Динамика этого процесса зависит от разных институциональных и групповых условий, откликов других людей, реальных последствий удачного и неудачного опытов (не говоря уже об особенностях симптомов, состояний и ситуаций). При этом опыт психотерапии представляется как часть «рефлексивного проекта» (Birch and Miller 2000), в котором, по Энтони Гидденсу, происходит постоянная работа по выстраиванию нарратива о своей идентичности (Giddens 1991). Исследователи отмечают, что сам по себе поиск – это попытка перенести проблему из сферы интимного в сферу обсуждаемого, что накладывает дополнительные сложности и ограничения, связанные с конструированием идентичности, изменениями в биографии, социальными оценками в отношении себя (Biddle et al. 2007). Гораздо меньше внимания уделяется технологической составляющей этого процесса, которая чаще обозначается как «недостаточно человеческая»: «Клиенты хотят говорить с реальным человеком, а не с “техническими решениями” (*technical junky*)» (Elliott and Williams 2003:36). Как мы увидим, поиск психотерапевтической помощи представляет собой комплексный и достаточно длительный во времени социотехнический процесс, который не заканчивается даже когда кандидатура найдена. Поиск обретает иное переосмысление, оказываясь в контексте технологизации, поскольку требует квантификации, предугадывания, операционализации процесса и дополнительной рефлексии со стороны потенциальных или опытных клиентов. Эссе призвано деконструировать процесс поиска в том виде, в котором его конструируют разработчики и социальные исследователи через рефлексивные нарративы информантов.

## КЕЙС ПСИХОТЕРАПИИ

Кажется, что с использованием информационных технологий поиск не является проблематичным занятием. Однако сложности возникают в ситуациях когда непонятно, как сформулировать запрос. Особенно это касается тем, относящихся к категории сензитивных, то есть предполагающих эмоциональное переживание, глубокую рефлекссию своего опыта, нечеткость в формулировании запроса (как в случае с психотерапевтической помощью – при поиске не только собственного специалиста, но и просто разовой консультации). Следуя трендам технологического развития, получение такой персональной помощи требует большого количества данных, которые бы отвечали критериям верифицируемости, достоверности, могли вызвать доверие пользователей. Эти данные требуют тонкого анализа и структурирования, чтобы сам процесс поиска помог не только сформулировать запрос, но и направить в сторону его удовлетворения, включая подбор конкретного специалиста.

Исследовательским кейсом для эссе стал инициативный проект «КомуЗачем»<sup>1</sup>, направленный на решение этих задач с последующей их реализацией в виде сайта, портала или приложения. Было заявлено две цели проекта. Первая, просветительская, состояла в том, чтобы популяризировать психотерапию как практику и как один из возможных путей к «повышению осознанности»<sup>2</sup>. Вторая заключалась в том, чтобы собрать достаточный объем материалов глубинных интервью для формулирования на их основе технического задания и в дальнейшем попытаться создать программный продукт (электронный ресурс, приложение, бот) с целью оптимизации процесса поиска квалифицированной помощи.

Проект «КомуЗачем» стал подготовительным исследовательским шагом к разработке технологических решений. На этапе подготовки данного эссе (июнь 2018) работал чат-бот в «Фейсбуке» – программа в виде виртуального собеседника, который задавал определенные вопросы по заранее заданным алгоритмам. Он имел очень ограниченные возможности и слишком жесткую структуру, зато мог помочь в конкретизации запроса. Бот входил в структуру сайта по подбору психолога «Alter»<sup>3</sup>, где заявлены научный подход в разработке алгоритма, проверка профессиональности психотерапевтов, отсутствие ограничений в терапевтических подходах и локациях. Кроме того, на сайте была размещена обширная подборка академических работ о психотерапевтической помощи.

---

<sup>1</sup> Проект «КомуЗачем» основан Андреем Бреславом, менеджер проекта – Надежда Челомова: «Мы считаем, что психотерапия полезна и что многие люди, которые не обращаются к ней сейчас из-за неосведомленности или по другим причинам, могли бы найти в ней много интересного для себя. Мы поставили перед собой две основные задачи: во-первых, распространение информации о психотерапии, во-вторых – создание электронного ресурса, который поможет психотерапевтам и их клиентам находить друг друга. Пока еще неясно, какая именно информация была бы полезна и каким именно будет этот ресурс, и мы просим вас помочь, поделившись своим мнением» (из гайда интервью).

<sup>2</sup> «Повышение осознанности», или *mindfulness* – это отсылка к распространенной в психологии 1970–1980-х годов практике внимательности, стремление к осознанному отношению к себе и происходящему (Marlatt and Kristeller 1999).

<sup>3</sup> <https://psyalter.ru>.

Настоящее эссе основано на материалах глубинных интервью в рамках исследовательского проекта «КомуЗачем» и посвящено не столько технологической попытке алгоритмизировать поиск, сколько пониманию практики поиска как таковой – как она осуществляется потенциальными соискателями психотерапевтической помощи. Этот процесс социотехнический, поскольку значимая его часть связана с цифровыми технологиями и их поисковыми и коммуникационными возможностями. Однако мы увидим, что поиск психологического консультирования обусловлен в первую очередь социальными связями, персональными контактами и доверительными рекомендациями, которые могут быть личными или опосредованными технологиями, тогда как сами технологии служат целям поиска информации и опосредованной коммуникации.

## ДАННЫЕ И МЕТОД

В основе дизайна исследовательского проекта «КомуЗачем» лежали глубинные интервью с разными представителями сферы психотерапевтической помощи. Информантами становились те, кто готов поделиться опытом ведения практики (терапевты) или ее использования (клиенты), а также потенциальные клиенты и вообще скептически настроенные люди. Круг информантов определялся через сети знакомых и формировался сначала путем «снежного кома» – через знакомых и сети знакомых, включая публикации о проекте в профессиональных или популярных тематических сообществах. Это предопределило ход развития поля, где предлагающие себя в качестве собеседников информанты были готовы общаться на сензитивные темы. Тема поиска в исследовательском проекте возникала в двух контекстах: как информанты искали терапевтов или клиентов и как происходит поиск информации о психологическом консультировании вообще. Каждый из них предполагает не всегда прицельный и упорядоченный набор действий и не всегда напрямую связан с конкретными практиками (посещением терапии).

Мой исследовательский путь в «КомуЗачем» был продиктован логикой организации исследовательского проекта для развития сервиса. Прежде чем запустить технологические решения, его создатели хотели сформировать более глубокое представление о том, как устроена сфера психотерапевтической помощи и психологического консультирования с точки зрения разных участников, включая тех, кто скептически относится к этой практике.

В проекте я оказалась одной из исследовательниц, которые проводили глубинные интервью в Санкт-Петербурге и Москве. К моменту включения в проект командой социологов с участием психологов был разработан инструментарий исследования (гайды интервью для разных групп информантов), а база информантов формировалась с помощью открытого объявления о проекте в профильных группах в социальных сетях и перепостов знакомых. Потенциальных информантов относили к одной из предлагаемых категорий: те, кто имел опыт посещения психотерапевтов или психологов («ходили»); те, кто рассматривал возможность или думал о том, чтобы начать практику («собираются»); те, кто скептически настроен в отношении психотерапии и пока не собирается посещать их («сомнева-

ются); сами практикующие специалисты («терапевты»). Далее весь массив желающих участвовать в исследовании информантов был распределен по возрастным квотам: до 25 лет, 26–35, 36–45, 46–55 (60 – для мужчин), старше 56 (61 – для мужчин). Предполагалось взять по 4–5 интервью из каждой группы (по возрасту и категории) – всего 90. В итоге проведено не менее 80 интервью. Изначально я взяла на себя «сложные» группы (до 25 и после 45 лет), поскольку предполагала, что опыт, о котором идет речь, будет не всегда соответствовать структуре гайдов интервью: на мой взгляд, они были сделаны для средних возрастных категорий с точки зрения формулировки вопросов и предполагаемого опыта. В итоге среди моих 17 информантов оказались представители всех квот и по возрасту, и по категории, так как в некоторых случаях возникала необходимость заменить других интервьюеров.

Сценарий интервью охватывал очень большой спектр вопросов, связанных с опытом или отказом от опыта терапии, – начиная от представлений об устройстве области психологического консультирования и мнений относительно практики психотерапии, заканчивая мировоззрением информантов. В последний блок, помимо вопросов об увлечениях и интересах, авторы гайдов включили и несколько провокативных вопросов о маргинальных по отношению к психотерапии практиках (астрология, гомеопатия). В трех блоках были отражены вопросы поиска как терапевтов, так и информации о психотерапии. Во-первых, это вопросы непосредственного поиска: про способы, трудности, каналы и процесс поиска. Во-вторых, это принятие решения об обращении за помощью к специалисту и дальнейших шагах в этом направлении, непосредственном опыте начала поиска и нынешней ситуации. В-третьих, речь шла о планировании практики или ее продолжении, а также смене специалиста и особенностях этого процесса. В гайде для терапевтов те же блоки вопросов были переориентированы на практику работы с клиентами. В этом эссе я не предлагаю полноценный анализ материалов, но остановлюсь только на процессе поиска психотерапевтов и информации о психотерапевтической помощи, вне зависимости от социально-демографических характеристик информантов и их жизненного опыта.

## НЕКОТОРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

### ТИПЫ ПОИСКА

Поиск информации о терапевтической и психологической помощи может включать в себя не только поиск конкретного специалиста, но и получение сведений по поводу психологического консультирования как области деятельности, ее институциональных и организационных составляющих, о консультировании как об индивидуальной и групповой практике и о других возможностях поиска ответов на свои вопросы.

В поиске специалистов можно выделить три типа стратегий, которые условно можно назвать технологической, физической и социальной. Технологическая включает запросы в поисковых системах и на специализированных порталах; физическая предполагает в первую очередь персональное посещение тематических

мероприятий; социальная представлена в основном «сарафанным радио», то есть сетями персональных контактов. Ни один из этих типов не является самостоятельным, они, скорее, дополняют друг друга в общем процессе поиска.

Технологический тип стратегий реализуется с помощью поисковых систем (Google, «Яндекс»), далее он может быть сфокусирован на информационных порталах, которые имеют отношение к области психологического консультирования и психотерапевтической помощи. Таких специализированных ресурсов на русском языке немного, они аккумулируют информацию о доступных специалистах, центрах или мероприятиях, помогая сориентироваться в этом поле. Информанты обычно используют известные им названия или термины, обнаруживая выход на тематические ресурсы, которые помогают далее сформировать необходимый тезаурус.

Физический тип ориентируется на тематические мероприятия (конференции, семинары, мастер-классы), где возникает возможность познакомиться с конкретными специалистами, послушать научные лекции, поучаствовать в практике или понаблюдать со стороны. Информация о мероприятиях распространяется через тематические группы, рассылки, объявления на дружественных площадках или через знакомых. Ситуация соприсутствия необходима для возможного контакта и помогает представить ситуацию общения с потенциальным терапевтом, дать субъективную оценку этой ситуации.

Самым надежным, тем не менее, становится социальный тип поиска – это рекомендации от знакомых, имеющих релевантный опыт. Информанты называют их «сарафанное радио» и «снежный ком» как довольно точно работающие механизмы поиска, хотя в итоге они не всегда оказываются успешными. Сети персональных контактов и знакомств могут заменять предварительный разведывательный этап, в этом случае нет необходимости разбираться в том, как устроено психологическое консультирование и где искать терапевта.

Поиск информации о терапевтической помощи далеко не всегда ведет к поиску конкретного специалиста, а часто завершается с пониманием того, как именно его искать и где. «Сарафанное радио» остается относительно надежным источником информации, но в принятии решения о начале практики значение имеет и проверка этой информации. Например, о терапевтах читают и спрашивают там, где сконцентрированы люди со схожими запросами или опытом – как правило, это тематические группы в социальных сетях. В обсуждениях часто предоставляются контакты специалистов или они сами «приходят» в соответствующие разделы дискуссий. Блоги и форумы доступны не только в социальных сетях, но и на сайтах профильных учреждений (центры помощи, психологические институты, факультеты и др.), где есть возможность вести дискуссию или оставлять комментарии.

Дополнительным источником информации являются рассылки и подписки на каналы специалистов или организаций (центров, клубов). Хотя они не предполагают обратной связи, там регулярно публикуются ссылки на полезные материалы и советы. Кроме того, через эти источники часто распространяется информация о предстоящих мероприятиях с участием собственных и приглашенных специалистов.

Мероприятия по темам, связанным с психологическим консультированием или психотерапевтической помощью, становятся значимым источником информа-

ции о конкретном человеке, его подходе, личностных характеристиках и других показателях, на которые обращают внимание потенциальные клиенты при выборе «своего» специалиста. Среди мероприятий упоминались практические семинары, открытые лекции, академические конференции. Иногда проводятся тестовые сессии (в большей степени это относится к групповым сессиям), которые также помогают лучше понять, как устроена практика.

### ПОИСК ПОДТВЕРЖДЕНИЙ

Проверка информации – как о психотерапевтической практике, так и о специалистах – происходит разными способами. Формирование доверия к специалистам складывается во многом благодаря официальному подкреплению позиции и статуса профессиональной ассоциацией, профильным институтом или референтным сообществом. Психотерапевтическая практика находится на стадии институционализации, между психологическим и медицинским полем, которые закреплены в профессиональном и образовательном срезе. Несмотря на то, что институционализация профессии психотерапевта все еще вызывает вопросы, в кругах специалистов, заинтересованных любителей и «сочувствующих» уже сложились определенные общие представления о том, как устроена эта область в России, каким институтам стоит доверять больше, как относиться к сертификатам или формальным статусам. Так, например, большую роль играют российские и международные профессиональные ассоциации, принадлежность к которым означает признание коллег. Тем не менее официальные позиции и статусы не всегда являются решающим фактором. Они формируют определенный фундамент для последующего принятия решения и помогают хотя бы сориентироваться в сфере психологической помощи и психотерапевтической практики в условиях довольно высокой неопределенности.

Более внимательная и персонализированная верификация заключается в том, чтобы учитывать или даже изучать публичный образ конкретного специалиста или открытую информацию о нем. Такой медиапортрет формируется из персональных профилей пользователей социальных сетей, публикаций специалиста в СМИ, интервью со специалистом. Кроме того, учитываются доступные популярные лекции (видеозаписи и расшифровки выступлений), выдержки из высказываний на публичных мероприятиях, собственные блоги, личные странички, комментарии, – то есть любые цифровые следы, оставленные специалистом сознательно или случайно, самостоятельно или в результате взаимодействия с медиа (будь то образовательный, просветительский или другой проект). Эти следы могут быть как формальными (например, экспертная оценка), так и неформальными, и если в первом случае оценивается профессионализм, то во втором изучению подвергается личность специалиста: его манера общения и обращения, используемые методики, «комфортная обстановка». Для некоторых информантов именно личность специалиста оказывается наиболее значимым фактором в процессе принятия решения.

В случае поиска ответов на сензитивные вопросы (в первую очередь вопросы о психологических проблемах) стандартные советы (такие, например, как вести дневник самонаблюдения) не всегда кажутся приемлемыми. Особое значение



имеют отзывы и рекомендации людей со «схожей жизненной ситуацией». В основе этого аргумента лежит представление о том, что их комментарии будут отражать более глубокие и релевантные аспекты работы специалиста с конкретной проблематикой.

Одним из самых редких способов проверки релевантности знания оказался так называемый метапоиск. Это может быть поиск информации в статьях, книгах, журналах или в интернете о том, как искать терапевтов, на какую информацию обращать внимание, каким ресурсам доверять. Однако следования этим алгоритмам недостаточно, они, скорее, являются ориентирами и систематизируют хаотичный поток информации, чтобы далее использовать другие дополнительные источники, триангулировать разные советы по поиску, выбирая подходящие для собственной жизненной ситуации. Представление о том, какая информация оказывается релевантной, формируется в основном из накапливаемого знания и имеющегося самостоятельного опыта или опыта знакомых, но технологическая составляющая помогает его структурировать и направить. Например, статьи про поиск терапевтов представляют собой обзоры опыта разных людей, советы от специалистов и экспертов, выдержки из книг и журналов, снабженных гиперссылками и дополнительными материалами на тему. Технологии здесь позволяют выстроить структуру таким образом, чтобы вся необходимая информация оказалась в одном месте и была легкодоступна, а читатель сам принимает решение о том, насколько глубоко хочет изучить вопрос.

## ВЫВОДЫ

Поиск с использованием ресурсов и сервисов интернета – это социотехнический процесс. Поиск информации, которая не является фактологической или универсальной, а персонализирована и сензитивна, потому что относится к области, не всегда проговариваемой, находящейся в сфере приватного, – это комплексный социотехнический процесс. Он представляет собой чередование поиска информации по ключевым словам в поисковых сервисах, изучения отзывов и рекомендаций, консультаций со знакомыми и специалистами и непосредственное общение с потенциальными терапевтами. При этом он не всегда заканчивается в тот момент, когда происходит первая встреча с выбранным специалистом, потому что клиент может отказаться от своего выбора после одного-двух посещений.

Принятие решения часто основывается на знаниях, собранных в результате комплексного поиска информации, включающего компоненты, которые можно определить как социотехнические сети, куда входят книги по теме психологической помощи, тематические порталы, сайты и группы, онлайн-рекомендации и отзывы, рекомендации и советы знакомых и друзей, знакомые терапевты, публичные высказывания, цитаты, источники о конкретных специалистах. Процесс поиска может упрощаться (или усложняться?) через так называемый метапоиск – изучение публикаций о том, как правильно искать: здесь также применяются возможности технологического и даже алгоритмического накопления знания, которое претендует на то, чтобы быть полным, комплексным, верифицированным.



Разведывательный этап не всегда напрямую связан с последующим выбором психотерапевта. Он может наступить и в результате накопления «критической массы» информации и материалов о психотерапевтической практике как таковой или об опыте других людей, когда достигается примерное понимание того, как устроен процесс психологического консультирования, какие могут быть возможности и ограничения, результаты и следствия.

Накопление информации – лишь один из путей достижения цели поиска. В силу сензитивности темы поиск часто обретает спонтанный, сквозной характер: еще не сформулированная потребность в психологическом консультировании может актуализироваться в поисковых запросах и соответствующей контекстной рекламе. Случается так, что благодаря социотехническим сетям поступает прямая и убедительная информация о конкретном специалисте – тогда формируется готовность «попробовать» начать практику. Для того чтобы получить помощь специалиста, необязательно желание разбираться в вопросе психотерапевтического консультирования самостоятельно, организовывать разведывательный этап, входить в тему.

Опыт информантов и общая практика показывают, что социотехническая сеть выстраивается в первую очередь через людей с релевантными связями, знанием и опытом. «Сарафанное радио» образуется из рекомендаций и отзывов, реже – оставленных онлайн, чаще – почерпнутых из личных разговоров или через знакомых. Ограничения накладывают этические нормы, профессиональные и негласные правила, такие как запрет на консультации родственников и друзей или посещение одних и тех же терапевтов близкими друзьями или родственниками (если проблема не совместная или не семейная). В результате требуется расширять сеть, сохраняя баланс личного опыта знакомых и более анонимного персонального опыта.

Поиск не заканчивается тогда, когда находится кандидатура на роль персонального психотерапевта. В принятии решения о выборе специалиста ключевую роль в дальнейшем играют ощущения, эмоции и реакции клиента после личной встречи, первичного сеанса или нескольких встреч. Терапевты подчеркивают, что это необходимо для клиента, чтобы понять, насколько специалист отвечает его ожиданиям, понимает его запрос и выбирает правильные техники для работы с учетом личностных особенностей. В этом смысле процесс поиска терапевтической помощи оказывается очень сильно ориентированным на психологические эффекты в ситуации совместной работы (личного присутствия или опосредованно через технологии), ставка делается на взаимную динамику и вовлеченность в процесс консультирования. Такое проигрывание ситуации взаимодействия, принятия роли, является ключевым в психотерапевтической практике. В итоге формируется субъективная оценка, которая возможна только после встречи и проигрывания ситуации взаимодействия терапевта с клиентом, где технологии могут быть лишь вспомогательными.

Технологии в такой человеческой истории выполняют функцию накопления, хранения, распределения информации, используются как платформа для структурирования знания, а также оказываются посредниками в выстраивании сети лю-

дей и информации. Современные информационные технологии способствуют тому, что эта сфера становится доступнее и популярнее, однако они не решают трудностей ее институционализации как профессиональной области. Технические сервисы, запрограммированные на выполнение конкретных задач, связанных с психологическим консультированием, не заменяют экспертизу человека, скорее, они могут предоставить еще одну возможность получить более глубокие знания о практике. Сами по себе технологические решения в программных продуктах требуют серьезного упрощения и редуцирования той эмоциональной работы, которую вместе осуществляют терапевт и клиент.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Biddle, Lucy, Jenny Donovan, Debbie Sharp, and David Gunnell. 2007. "Explaining Non-Help-Seeking amongst Young Adults with Mental Distress: A Dynamic Interpretive Model of Illness Behaviour." *Sociology of Health and Illness* 29(7):983–1002.
- Birch, Maxine, and Tina Miller. 2000. "Inviting Intimacy: The Interview as Therapeutic Opportunity." *International Journal of Social Research Methodology* 3(3):189–202.
- Elliott, Mark, and David Williams. 2003. "The Client Experience of Counselling and Psychotherapy." *Counselling Psychology Review* 18(1):34–38.
- Giddens, Anthony. 1991. *Modernity and Self-Identity: Self and Society in Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Johnson, Barbara, and Jill Macleod Clarke. 2003. "Collecting Sensitive Data: The Impact on Researchers." *Qualitative Health Research* 13(3):421–434.
- Marlatt, Gordon Alan, and Jean Kristeller. 1999. "Mindfulness and Meditation." Pp. 67–84 in *Integrating Spirituality in Treatment: Resources for Practitioners*, edited by William R. Miller. Washington, DC: American Psychological Association Books.
- McLean, Scott. 2015. "With or Without a Therapist: Self-Help Reading for Mental Health." *Health Education Journal* 74(4):442–457.
- Prior, Seamus. 2012. "Overcoming Stigma: How Young People Position Themselves as Counselling Service Users." *Sociology of Health and Illness* 34(5):1–17.

---



---

## WHEN "OKAY, GOOGLE" FAILS: HOW TO SEARCH FOR COUNSELING IN THE WORLD OF HUMANS AND TECHNOLOGIES

### Liliia Zemnukhova

*Liliia Zemnukhova is a Senior Research Fellow at the Sociological Institute of the Russian Academy of Science and Research Fellow at the Center for Science and Technology Studies, European University at St. Petersburg. Address for correspondence: 7-ia Krasnoarmeiskaia ul., 25/14, 5th Floor, Saint Petersburg, 190005, Russia. l.zemnukhova@gmail.com.*

*The essay is supported by the Russian Science Foundation grant (RSF No. 17-78-20164) "Sociotechnical Barriers of the Implementation and Use of Information Technologies in Russia: A Sociological Analysis."*

With the spread of information technology, more and more areas of everyday life are influenced by digitalization. However, not all problems can be addressed by technological solutions, especially not those associated with particular sensual or emotional experiences. This essay focuses on the search for psychotherapeutic assistance (or psychological counseling) as a case of sensitive experience. The data analyzed includes in-depth interviews with psychologists, psychotherapists, experienced and potential clients, as well as with those who are skeptical about the practice of counseling in general. While conceived as an autoethnography, the essay pays particular attention to interview materials and the summary of overall results of my part of the study. The discussion and conclusions present not so much a technological attempt to algorithmize searches, but rather an understanding of the search practice as a sociotechnical process, since its significant part is related to digital technologies and their communication capabilities. We will see that the search for psychological counseling is associated primarily with social connections, physical contacts, and trustworthy recommendations, which can be personal or technologically mediated, while the technologies themselves serve the purposes of information retrieval and communication. Technical services programmed to perform specific tasks related to psychological counseling do not replace the expertise of a person, but rather provide another opportunity to gain more in-depth knowledge of the practice.

**Keywords:** Digital Technologies; Psychotherapy; Sensitive Experience; Autoethnography; Sociotechnical Process

## REFERENCES

- Biddle, Lucy, Jenny Donovan, Debbie Sharp, and David Gunnell. 2007. "Explaining Non-Help-Seeking amongst Young Adults with Mental Distress: A Dynamic Interpretive Model of Illness Behaviour." *Sociology of Health and Illness* 29(7):983–1002.
- Birch, Maxine, and Tina Miller. 2000. "Inviting Intimacy: The Interview as Therapeutic Opportunity." *International Journal of Social Research Methodology* 3(3):189–202.
- Elliott, Mark, and David Williams. 2003. "The Client Experience of Counselling and Psychotherapy." *Counselling Psychology Review* 18(1):34–38.
- Giddens, Anthony. 1991. *Modernity and Self-Identity: Self and Society in Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Johnson, Barbara, and Jill Macleod Clarke. 2003. "Collecting Sensitive Data: The Impact on Researchers." *Qualitative Health Research* 13(3):421–434.
- Marlatt, Gordon Alan, and Jean Kristeller. 1999. "Mindfulness and Meditation." Pp. 67–84 in *Integrating Spirituality in Treatment: Resources for Practitioners*, edited by William R. Miller. Washington, DC: American Psychological Association Books.
- McLean, Scott. 2015. "With or Without a Therapist: Self-Help Reading for Mental Health." *Health Education Journal* 74(4):442–457.
- Prior, Seamus. 2012. "Overcoming Stigma: How Young People Position Themselves as Counselling Service Users." *Sociology of Health and Illness* 34(5):1–17.