

ONLAYN PSIXOLOGIK MASLAHAT XIZMATI: MUAMMO VA YECHIMLAR

Boyturayeva Nozima

Pedagogika fakulteti, psixologiya yoʻnalishi 3- bosqich talabasi

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.22246648>

Annotatsiya. Mazkur maqolada onlayn psixologik maslahat xizmatining mazmuni, afzalliklari hamda amaliyotda uchraydigan muammolari tahlil qilingan. Shuningdek, ushbu muammolarni bartaraf etishning samarali yechimlari haqida ilmiy mulohazalar bayon etilgan. Tadqiqot natijalari shuni koʻrsatadiki, onlayn psixologik maslahat zamonaviy jamiyatda ruhiy salomatlikni qoʻllab-quvvatlashda muhim oʻrin tutadi, biroq samaradorlikni oshirish uchun normativ-huquqiy, texnik va metodik jihatlarni kuchaytirish zarur.

Kalit soʻzlar. Psixologik xizmat, onlayn psixologik maslahat, masofaviy yordam, muammo, yechim, ruhiy salomatlik, telepsixologiya

Kirish. *Psixologik yordam* — bu shaxsning ruhiy salomatligini mustahkamlash, stress va emotsional qiyinchiliklarni yengib oʻtishga koʻmaklashish, shaxsiy resurslarni safarbar etishga xizmat qiluvchi professional faoliyatdir. Zamonaviy davrda bu faoliyat masofaviy xizmatlar orqali kengayib bormoqda.

2024-yil 21-fevral kuni Oliy Majlis Qonunchilik palatasining Fan, taʼlim, madaniyat va sport masalalari qoʻmitasi tomonidan Oʻzbekiston psixologlar uyushmasi bilan hamkorlikda “Oʻzbekistonda aholiga psixologik yordam koʻrsatishning huquqiy asoslari” mavzusidagi davra suhbatini oʻtkazildi. Davra suhbatida sohani rivojlantirish borasida olib borilayotgan ishlar koʻlamiga qaramasdan jamiyatda ijtimoiy-psixologik, jumladan, oilaviy muammolar, “ommaviy madaniyat”ning salbiy taʼsirlariga tobeklik holatlari uchrayib turganligi, shuningdek yetarlicha bilim-malakaga ega boʻlmagan turib, “psixolog” maqomini noqonuniy oʻzlashtirib olayotgan shaxslarning faoliyati ommalashib borayotganligi qizgʻin muhokama qilindi. Mutaxassislar tomonidan qayd etilganidek, ijtimoiy tarmoqlar orqali oʻzini “psixolog” sifatida tanishtirayotgan va bu turdagi xizmatlarni taqdim etayotgan shaxslar avvalambor, mazkur yoʻnalishda oliy taʼlimga ega boʻlishi hamda psixologik yordam koʻrsatish huquqini beruvchi tegishli hujjatga ega boʻlishiga oid talabni qonunchilikda belgilash lozim. Bundan tashqari, “psixologik xizmat” tushunchasi huquqiy-normativ hujjatlar bilan belgilab qoʻyilmagani va amaliyotchi psixologlar reyestri mavjud emasligi ular faoliyatini nazorat qilishda qiyinchiliklarni yuzaga keltirmoqda. Shuningdek, ayrim oliy taʼlim muassasalarida tashkil etilgan qisqa muddatli “Psixologlarni tayyorlash” kurslari tijoratga aylanib ketayotgani tanqid ostiga olindi. Tadbir ishtirokchilari psixolog-mutaxassislarni tayyorlash va litsenziyalash borasidagi xorijiy tajribani tahlil qilishdi. Xususan, Yevropa mamlakatlarida psixologik taʼlim davri 3 yildan 5 yilgacha boʻlgan muddatni tashkil etishini qayd etishdi. Davra suhbatida, shuningdek, amaliyotchi-psixologlarning faoliyatini litsenziyalash masalasi ham qizgʻin muhokama etildi. Davra suhbatida aholiga malakali psixologik yordam koʻrsatishga doir faoliyatni tartibga solishga qaratilgan qonunlarni ishlab chiqish yuzasidan tegishli taklif va tavsiyalar berildi.

Ruhiy salomatlikni mustahkamlash jamiyat taraqqiyoti uchun muhim omil hisoblanar ekan, onlayn psixologik maslahat xizmatlariga talab ortib bormoqda. Onlayn formatning qulayliklari bilan bir qatorda u bir qator muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Har bir shaxs hayoti psixologik jarayonlardan iboratligi va hayoti moboynda psixologik xizmatga muhtojlik sezishini inobatga olgan holda va albatta har bir inson shaxs sifatida rivojlanishi va kamol topishi uchun, oʻzini hamda jamiyatni anglashi uchun ham psixologik maslahatlar zarur. Ayni zamonamizning axborot - kommunikatsiya texnologiyalarining rivojlanayotganini, har bir shaxsning internet tarmoqlariga ehtiyojlari oshib borayotganligi onlayn psixologik xizmatga ham zarurat ortib borishidan dalolat beradi. Albatta hozzirgi kunda onlayn psixologik xizmat koʻrsatishda bir qator muammolar mavjud. Ushbu muammolarni bartaraf etgan holda onlayn psixologik xizmatni yoʻlga qoʻyish jamiyatimizdagi har bir shaxs uchun ham oʻsish va rivojlanishda munosib vosita boʻlib xizmat qiladi.

Soʻnggi yillarda insonlarning ruhiy salomatligi masalasi jahon miqyosida ham, Oʻzbekiston miqyosida ham muhim dolzarb muammolardan biri sifatida qaralmoqda. Turli psixologik bosimlar, stress, oilaviy va ijtimoiy muammolar, ish joyidagi zoʻriqish insonlarning ruhiy barqarorligiga salbiy taʼsir

ko'rsatmoqda. Jahon sog'liqni saqlash tashkiloti ning ma'lumotlariga ko'ra, dunyo bo'yicha har 8 kishidan biri ruhiy salomatlik muammolariga duch keladi. Shu sababli psixologik yordam ko'rsatishning samarali va ommabop shakllarini tashkil qilish zarurati ortib bormoqda.

COVID-19 pandemiyasi davrida yuzma-yuz muloqot cheklangani tufayli onlayn psixologik maslahat xizmatlari tezkor rivojlandi. Bu tajriba masofaviy psixologik yordamning samarali ekanligini ko'rsatib berdi. Bugungi kunda internet texnologiyalari yordamida psixologik maslahat olish imkoniyati qishloq joylarda yashovchilar, vaqt va transport imkoniyatlari cheklangan shaxslar hamda anonim tarzda murojaat qilishni istaganlar uchun katta qulaylik yaratmoqda O'zbekistonda ham psixologik xizmat sohasini rivojlantirish, shu jumladan, onlayn maslahatlarni huquqiy va metodik jihatdan tartibga solish masalalari dolzarb hisoblanadi. Prezidentimizning “Aholi ruhiy salomatligini mustahkamlash va psixologik xizmatlarni takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida”gi qarori bu yo'nalishda muhim huquqiy asos bo'lib xizmat qilmoqda. Demak, onlayn psixologik maslahat xizmati: keng omma uchun psixologik yordamning qulay shaklini yaratishi, hududiy tengsizlikni kamaytirishi, insonlarning ruhiy salomatligini qo'llab-quvvatlashda samarali mexanizm bo'lib xizmat qilishi sababli dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Onlayn psixologik maslahat tushunchasi

Onlayn psixologik yordam — zamonaviy psixologiya amaliyotining muhim yo'nalishidir. U an'anaviy psixoterapiyani to'ldirib, ko'plab insonlar uchun samarali qo'llab-quvvatlash manbaiga aylanmoqda. Shu bois, kelgusida mazkur sohaning huquqiy, metodik va axborot xavfsizligi asoslarini takomillashtirish muhim ilmiy-amaliy vazifalardan biridir.

Onlayn psixologik maslahat – bu masofadan turib, internet orqali real vaqt rejimida yoki yozishmalar asosida psixologik yordam ko'rsatish jarayonidir. U an'anaviy maslahatdan geografik chegarasizligi, tezkorligi va anonimlik imkoniyati bilan farqlanadi.

Onlayn xizmatlar bir necha ko'rinishda namoyon bo'ladi:

Videokonferensiya orqali individual yoki guruhli maslahat;

Chat va e-mail maslahat — yozma muloqot shaklida;

Mobil ilovalar asosidagi psixologik qo'llab-quvvatlash;

Forum va onlayn hamjamiyatlar orqali tajriba almashish.

Onlayn psixologik yordamning nazariy poydevori quyidagi yondashuvlarga tayanadi

Gumanistik psixologiya: inson o'z imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishga qodir, psixolog kognitiv-beheviyristi faqat yo'naltiruvchi sifatida ishtirok etadi. Bu tamoyil onlayn maslahatlarda ham asosiy mezon hisoblanadi.

Kognitiv-beheviyristik yondashuv: onlayn platformalar orqali kognitiv qayta tuzish mashqlari va o'zini nazorat qilish topshiriqlari samarali qo'llanadi.

Sotsial o'rganish nazariyasi: internet orqali o'zaro kuzatish, model olish va ijobiy tajriba almashish mexanizmlarini kuchaytiradi.

Psixologik xizmatning masofaviy shakllarini joriy etishning asosiy ijobiy ta'siri qanday va ulardan kim ko'proq foyda oladi? Uchta shubhasiz afzalliklarni aniqlash mumkin:

1. Psixologik yordamning mavjudligini oshirish. Psixologik xizmatlar geografiyasini kengaytirish va borish qiyin bo'lgan hududlar aholisiga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishdan tashqari, masofaviy psixologik yordam usullarini joriy etish etnik-madaniy omillarni hisobga olgan holda amalga oshirilishi mumkin. Bundan tashqari, mijozlarning masofaviy yordam sifatini baholashlari ularning mutaxassis bilan to'g'ridan-to'g'ri o'zaro munosabatini baholashlaridan deyarli farq qilmaydi.

2. Resurslarni tejash va/yoki ularni malakali qayta taqsimlash. Xarajatlarning pasayishi borish qiyin bo'lgan hududlar va sub'ektlarning maxsus guruhlar uchun ham sezilarli bo'ladi. Mahalliy hamjamiyat tomonidan bunday ish shakllarini tashkil etishga qiziqish bo'lsa, iqtisodiy samara yanada yuqori bo'ladi. Umumiy amaliyot shifokori va mutaxassis o'rtasidagi o'zaro munosabatlar

Masofaviy psixologik ish sohasi ham psixologik yordamga muhtoj odamlarning oldini olish va erta aniqlashga yordam beradi.

3. Terapevtik jarayonda mijozning rolini oshirish. Psixologik yordam so'rash uchun nisbatan past motivatsiyaga ega bo'lgan yoki ma'lum sabablarga ko'ra an'anaviy yordam ko'rsatish jarayonida faol

ishtirok eta olmaydigan mijozlar bilan masofaviy psixologik ish qo'llanilishi mumkin. Masofaviy ish, shuningdek, ma'lum darajadagi maxfiylikni ta'minlaydi va psixologik yordam so'rash haqiqati tufayli yuzaga kelishi mumkin bo'lgan ijtimoiy norozilik va stigmatizatsiya bilan bog'liq tashvishlardan qisman xalos bo'lishga imkon beradi, bu kichik shaharlarda yoki qishloq joylarida yashovchilar uchun muhim bo'lishi mumkin.

Afzalliklari

- Qulaylik va tezkorlik – istalgan joy va vaqtda psixolog bilan muloqot qilish imkoniyati.
- Anonimlik – shaxsiy noqulayliklarni kamaytiradi.
- Keng qamrovlilik – olis hududlardagi aholiga ham psixologik yordamni yetkazadi.
- Texnologik integratsiya – videoaloqa, mobil ilovalar va platformalar yordamida samaradorlik ortishi
- Nogironligi bo'lgan shaxslar uchun keng imkoniyatlari
- Pandemiya sharoitida uzluksiz yordam ko'rsatish kabilardan iborat.

Onlayn psixologik maslahatning paydo bo'lish sabablari

1. Texnologiyalar rivoji

Internet va mobil qurilmalarning keng tarqalishi psixolog va mijoz o'rtasida masofaviy muloqotni osonlashtirdi. Onlayn platformalar, mobil ilovalar va videokonferensiya dasturlari (Zoom, Skype, Google Meet va h.k.) masofaviy maslahatni amaliyotga olib kirdi.

2. Vaqt va masofa muammosi

Shaxsiy uchrashuvga vaqt ajratish yoki uzoq masofadan kelish imkoniyatining yo'qligi ko'plab insonlarni onlayn maslahatga murojaat qilishga undadi. Ayniqsa, chekka hududlarda yashovchilar uchun bu xizmat dolzarb bo'ldi.

3. COVID-19 pandemiyasi

2020-yil pandemiya davrida karantin va cheklovlar natijasida psixologik xizmatlarning katta qismi onlayn shaklga o'tdi. Bu davr onlayn maslahatning samaradorligini amalda ko'rsatib berdi va keng qamrovda rivojlanishiga turtki bo'ldi.

4. Anonimlik va psixologik to'siqlar

Ko'plab odamlar yuzma-yuz psixologga borishdan uyaladi yoki jamiyatdagi stereotiplardan xavfsiraydi. Onlayn maslahat anonimlikni ta'minlab, ko'proq mijozlarni jalb qilish imkonini berdi.

5. Globalizatsiya va tezkorlik

Raqamli davrda odamlar tezkor yordamga ehtiyoj sezadi. Onlayn maslahat real vaqt rejimida yordam berish imkoniyatini taqdim etdi.

6. Iqtisodiy omillar

Onlayn xizmatlar ko'pincha arzonroq va qulayroq bo'ladi. Psixolog uchun ofis ijarasi, tashkiliy xarajatlar kamayadi, mijoz uchun esa yo'l va vaqt tejraladi.

Onlayn psixologik maslahatning kamchiliklari

1. Shaxsiy ma'lumotlar xavfsizligi va maxfiylik – ma'lumotlarning uchinchi shaxslarga tarqalishi xavfi yuqori. Onlayn xizmatlarda mijozning shaxsiy ma'lumotlari internet orqali uzatiladi. Ma'lumotlar bazasi yoki platformaning yetarlicha himoyalanganligi maxfiylik buzilishiga olib kelishi mumkin.

2. Ishonch muammosi – psixolog va mijoz o'rtasida yuzma-yuz muloqotning yetishmasligi ishonchni shakllantirishni qiyinlashtiradi. Psixolog va mijoz o'rtasidagi ishonchni shakllantirish yuzma-yuz uchrashuvga qaraganda murakkabroq. Bunda tana tili, yuz ifodasi kabi noverbal signallar to'liq qabul qilinmaydi.

3. Sifatni nazorat qilish – litsenziyasiz shaxslar tomonidan xizmat ko'rsatish xavfi mavjud. Onlayn maslahat xizmatlari turli platformalarda, ko'pincha maxsus litsenziyasiz mutaxassislar tomonidan ham ko'rsatilmoqda. Bu esa xizmat sifatini nazorat qilishni murakkablashtiradi.

4. Texnik qiyinchiliklar – internet sifati, platforma muammolari jarayonni uzib qo'yishi mumkin. Internet tezligi pastligi, platformaning texnik nosozligi yoki elektr energiyasi uzilishi onlayn maslahat jarayonini izdan chiqarishi mumkin.

5. Huquqiy asoslarning yetarli emasligi – milliy me'yoriy hujjatlarda telepsixologiya alohida tartibga olinmagan. O'zbekistonda onlayn psixologik maslahat xizmatlari yangi yo'nalish hisoblanadi. Shu sababli xizmat ko'rsatishda huquqiy asoslar, axloqiy me'yorlar va xalqaro standartlarga moslik masalalari hali

to‘liq shakllanmagan. O‘zbekistonda ayollarga huquqiy va psixologik yordam ko‘rsatish bo‘yicha onlayn loyihalar amalga oshirilmoqda, biroq ushbu sohada yagona standart va metodika mavjud emas.

Yechimlar

1. Psixologik xizmatni litsenziyalash va standartlashtirish – mutaxassislar uchun alohida telepsixologiya talablari va sertifikatlash tizimini joriy etish. Psixologik xizmatlarning sifati va samaradorligini ta‘minlash uchun litsenziyalash va milliy standartlarni ishlab chiqish zarur. Bunda mutaxassislarning malaka darajasi, etik qoidalar va onlayn formatga oid qo‘shimcha talablar alohida belgilanishi lozim

2. Maxfiylikni ta‘minlash bo‘yicha qat‘iy qoidalar – ma‘lumotlarni shifrlash, maxsus rozilik shakllari va uchinchi tomon bilan cheklovlarni joriy etish. Onlayn psixologik maslahatda shaxsiy ma‘lumotlar himoyasi eng muhim masalalardan biridir. Shu sababli ma‘lumotlarni shifrlash, foydalanuvchi roziligini olish, uchinchi tomon bilan ma‘lumot almashishni cheklash kabi qat‘iy qoidalar ishlab chiqilishi kerak

3. Professional malaka oshirish va onlayn formatga moslashuv – telepsixologiya bo‘yicha treninglar, superviziya va malaka oshirish kurslarini tashkil etish. Psixologlar uchun telepsixologiya bo‘yicha maxsus kompetensiyalarni egallash dolzarb. Shu sababli oliy ta‘lim muassasalari va kasbiy uyushmalar telepsixologiya bo‘yicha sertifikatlashgan kurslar va malaka oshirish dasturlarini joriy etishi kerak

4. Maxsus platformalar va texnologik qo‘llab-quvvatlash – standartlariga mos platformalardan foydalanish, milliy dasturiy ta‘minotni ishlab chiqish. Onlayn maslahatni samarali tashkil etishda maxsus platformalardan foydalanish muhim. Ular HIPAA/GDPR standartlariga javob berishi, shifrlash, identifikatsiya va xavfsiz server joylashuvi kabi texnik talablarga ega bo‘lishi kerak

Onlayn psixologik maslahat xizmatlari zamonaviy jamiyatda muhim ahamiyatga ega bo‘lib, u insonlarning ruhiy salomatligini qo‘llab-quvvatlashda yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Shu bilan birga, xavfsizlik, ishonch, sifat nazorati va texnik qiyinchiliklar kabi muammolar mavjud. Ularni bartaraf etish uchun litsenziyalash, maxfiylik qoidalarini kuchaytirish, mutaxassislarni tayyorlash va maxsus platformalarni qo‘llash zarur. Ushbu yechimlarni amalga oshirish orqali O‘zbekistonda onlayn psixologik maslahat xizmatlari samaradorligini sezilarli darajada oshirish mumkin.

Foydalanilgan manbaalar

1. Иванова, О. (2022). Психологическая помощь в онлайн-консультировании: возможности и ограничения. Вестник практической психологии образования, 19(3), 32–41. (cyberleninka.ru)
2. American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology.
3. Jurnal: Chuvashiya psixiatriya va psixologiyasi byulleteni. 2016. Xartfelder Denis maqolasi
4. Parliament.gov.uz sayti. Soxta "psixolog"lar faoliyatini tartibga solish zarurati, qo'mita va komissiya yig'ilishi. 2024
5. Lex.uz sayti. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori, 577- son, 2019.
6. APA GUIDELINES for the Practice of Telepsychology. 2024. August.
7. Абдувалиева, Г. (2021). Psixologik maslahat va uning amaliy jihatlari. Toshkent: Innovatsiya nashriyoti.
8. Зокирова, М. (2020). Amaliy psixologiya: nazariya va amaliyot. Toshkent: Fan va texnologiya.
9. Corey, G. (2017). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Cengage Learning, USA.
10. Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals. Academic Press.
11. Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. Journal of Technology in Human Services, 26(2-4), 109–160.
12. American Psychological Association (APA). (2021). Guidelines for the Practice of Telepsychology. Washington, DC.
13. World Health Organization (WHO). (2020). Mental health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact. Geneva: WHO Report.