



Веб-консультирование, кибертерапия, е-терапия (электронная терапия), онлайн терапия, или просто – **Интернет-консультирование**, - всё это часто взаимозаменяемые понятия, которыми пользуются психологи и психотерапевты, практикующие в сети. Число сайтов, предлагающих как платную, так и бесплатную помощь, бесконечно растет, что, конечно, исключает любую возможность организации, ограничения или регулирования “виртуального рынка” такого вида услуг. И всё это доступно любому 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Но возможны ли консультирование и терапия по Интернет и каковы их особенности?

Идея дистанционной помощи различных групп поддержки впервые имела место в США и стала основой для создания услуг психологического консультирования по Интернет. Считается, что одним из самых первых опытов стал сеанс психотерапии между университетом Стэнфорд и Калифорнийским университетом в Лос-Анджелесе в течение Международной Конференции по компьютерной связи в октябре 1972. А с появлением персональных компьютеров, группы поддержки стали более независимы и неформальны.

Основные достоинства (для клиента):

1. Возможность получить консультацию для людей с ограниченными возможностями (инвалидов), а также для тех, кто имеет трудности доступа очных консультаций (людей в географически изолированных местах жительства).
2. Значительно меньшая привязка общения ко времени и месту позволяет клиенту не ждать назначенного срока приема, а выражать свое состояние в любой удобный ему момент.
3. Анонимность клиента. Меньший риск нарушения конфиденциальности, большее доверие к психологу в ситуации полного отсутствия персонификации. Проявляется “Эффект попутчика”, вымышленное имя (ник) клиента обеспечивает ему полную безопасность и возможность выговориться.
4. Письменное изложение проблемы является самовыражением и первичным рефлексивным анализом проблемы клиента. Тщательно продуманное, систематичное описание проблемы – первый шаг на пути ее решения (“скиботерапия”).
5. Возможность получения консультаций на родном языке для эмигрантов.

6. Возможность продолжения консультирования или психотерапии в случае вынужденного отъезда консультанта или клиента.
7. Многие люди отмечают, что единственным мотивом использования Интернет-консультирования является не существенность проблемы, когда просто необходимо только посоветоваться или узнать информацию.

Основные достоинства (для консультанта):

1. Гибкий график работы с клиентами.
2. Отсутствие арендной платы за помещение, оборудование.
3. Возможность безоценочного отношения к клиенту. (В отличие от очных консультаций, где у психолога могут проявиться такие человеческие факторы как оценка внешнего вида клиента, его материального положения, неприязнь определенных черт характера).

И все же, несмотря на такие обнадеживающие преимущества, многие психологи предпочитают придерживаться “классической школы” традиционных консультаций, приводя следующие **аргументы против** консультирования в сети Интернет:

1. Отсутствие “живого контакта”. Психолог-консультант, психотерапевт во время сеанса “экран к экрану” лишен невербальной стороны коммуникации (тембр голоса, интонации, эмоции, мимика, жесты, рефлексорные реакции клиента). Изображение на экране компьютера маленьких улыбающихся или недовольных физиономий (смайлов) едва ли способно заменить реальное человеческое взаимодействие, его самочувствие. Так как мимика – это комплексная реакция, а рисунок на экране не отражает даже ее часть.
2. Переписка через электронную почту, как наиболее распространенная форма консультирования, дает мало возможностей для полноценного, непосредственного диалога; существует риск неверного понимания, так как текст практически лишен эмоциональной окраски.
3. Как правило, сохраненные тексты переписки (протоколы) являются одной из причин возникновения ригидности и шаблонности консультирования. У психологов-консультантов ухудшается восприятие и понимание проблемы каждого отдельного клиента.
4. Отсутствие возможности у клиента узнать достоверную информацию о специальном образовании консультанта, его квалификации. В результате в сети Интернет появляются многочисленные сайты недипломированных, неквалифицированных консультантов, которые могут нанести вред

обратившимся за помощью клиентам. В результате, из-за деятельности подобных мошенников искажается общественное мнение о качественной работе профессионального сообщества.

5. Анонимность клиента приводит к потере контроля над ситуацией консультирования или терапии.
6. Ложная конфиденциальность. Любая информация, тексты сообщения в Интернет могут быть “взломаны”, перехвачены, или просмотрены на экране компьютера другими людьми, работающими рядом с психологом.

Подводя итоги можно сказать, что *Интернет-консультирование* – это новый способ предоставления психологической информации и услуг, который может носить просветительский, а иногда и терапевтический характер. Но способ виртуальной помощи подходит не всем. Также эффективность многих “методов терапии”, осуществляемых на расстоянии, сомнительна. Поэтому, потребители должны относиться к таким службам с большой осторожностью, знать о риске их использования, о ее положительных и отрицательных сторонах.