

image not found or type unknown



Современные технологии уже окончательно вошли в нашу жизнь. И само существование современного человека невозможно представить без компьютера. Компьютер же сейчас невозможно представить без Интернета. Интернет стал для многих людей символом нашей цивилизации, без которого развитие и само существование цивилизации немыслимо.

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.

В 1995 году в Америке все предшествовавшие формы консультирования синтезировались впервые в настоящую бесплатную консультацию на одном из популярных чатов под руководством психолога Джона Грохола (Grohol, Psy. D.). И немного позже, но в этом же году американец Леонард Холмс (Holmes, Ph. D.) предоставил свои услуги на собственном сайте за небольшую плату. Клиент имел право не платить, если счел совет или консультацию бесполезной. По словам Холмса, в среднем около половины обратившихся за помощью решали заплатить.

Идея Интернет-консультирования стала распространяться и в других странах. Только в 2002 году насчитывалось более 500 частных сайтов виртуальных клиник. Сейчас их гораздо больше.

Виды интернет - консультирования

Существует несколько форм психологического Интернет-консультирования, и все они аналогичны формам общения в Интернет. Консультирование проходит в двух режимах: Online (в реальном времени), Offline (вне сети). В зависимости от режима у Вас есть выбор ряда соответствующих ему форм. Так, в реальном времени Вы можете проконсультироваться в форме обмена короткими сообщениями (чат) или использовать для этого форум. Если же Вы предпочитаете тщательно обдумать свою проблему вне сети Интернет, специально для Вас существует электронные

письма, форум, сайты “вопрос-ответ”. Клиенты, желающие услышать голос своего Интернет-консультанта или даже увидеть его, могут воспользоваться Интернет-телефонией (Skype) или Видео-конференцией.

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.

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).

Ограничения интернет-консультирования

- 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. Следует отметить, что клиенты ряда западных стран проверяют профессиональность своих виртуальных терапевтов с помощью специальных служб.
- 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.

Классификация приемов консультативной переписки (, 1994 г.)

Накопленный опыт переписки с клиентом по обычной почте позволил выделить несколько конкретных приемов, которые использует консультант, давая клиенту обратную связь и осуществляя психологическую поддержку.

1) Пересказ—цитирование того, что было написано клиентом.

2) Уточнение—обращение к нему с просьбой что-то дополнить, разъяснить. Например: «Поясните, пожалуйста, что Вы имели в виду». Здесь возможно использование 12 вопросов метамоделей (НЛП), типа: «Как?», «Что именно?» и т. п. Скажем, клиент сообщает: «Я не могу рассердиться». Метавопросами здесь могут быть следующие варианты: «Что Вам мешает рассердиться?», «Что случится, если Вы рассердитесь?»

3) Дальнейшее развитие мыслей собеседника—письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете...».

4) Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, зеркальное отражение его чувств. Например: «Видимо, Вы этим очень огорчены (обижены, рассержены и т. д. и т. п.)».

5) Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...».

6) Замечания о ходе письменного диалога (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».

Первые упоминания об интернет-консультировании в России можно найти лишь в сети Интернет. Нам известно, что отдельные попытки интернет-консультирования предпринимались еще с использованием любительской компьютерной сети ФИДО, которая была популярна в СССР до конца 90-х годов прошлого века. В 1999 году начал формироваться Международный проект «Психотерапия и консультирование» Мартыновой О.С. и Б. Коробкова, существующий до сих пор. Отдельные психологи-энтузиасты стали создавать свои сайты, например, Вит Ценев.

На сегодня в России используются практически все известные виды интернет-консультирования: видео конференц-связь; аудио сессии; текстовый чат «один на один»; электронная почта «один на один»; терапия группы с помощью доски для сообщений; терапия группы с помощью электронной почты; терапия группы с

помощью чата; онлайн группы поддержки; терапевтическое участие в виртуальных сообществах; инструменты самоусовершенствования (самопомощи) онлайн; вебблоги; оценка (психодиагностика) онлайн; информационные вебсайты; личные вебсайты, сетевые журналы; аудио, звуковые записи и фильмы и т.п. По нашему мнению, наиболее развиты групповые формы работы в открытых неструктурированных форматах (форумы), ответ на единственный вопрос клиента через интернет, либо индивидуальное консультирование через СКАЙП, чат или почту.

С самого начала развития онлайн-консультирования шла дискуссия о его полезности и применимости, однако зарубежные исследования последних лет (Azu Barak, Liat Hen, Meyran Boniel-Nissim, Na'ama Shapira, 2008), подтвердили эффективность самых различных видов интернет-консультирования и психотерапии. В России исследования интернет-консультирования и психотерапии немногочисленны, находятся больше на уровне описания отдельных случаев или пилотажных исследований (Билык Н.В., 2012, Виноградов А.В., 2010, Дроздов Д.С., 2011, Попова Л.В., 2012, Постников И.В., Саломыхина Н.С., 2011, Синельникова М.С., 2011, Струговщикова О.В., 2010, Ягнюк К.В. и др., 2012). В тоже время Федерацией Психологов-Консультантов Онлайн последовательно разворачивается исследовательская программа и уже сделаны отдельные теоретические обобщения (Меновщиков В.Ю., 2008, 2009а, 2009б, 2010а, 2010б, 2010в).

При этом фокус профессионального интереса уже сместился с вопроса об общей эффективности онлайн консультирования на вопрос о его наиболее эффективных способах, направлениях психотерапии и организационных моделях. Если говорить о теоретических направлениях работы психологов онлайн, то можно встретить самые разные теории психотерапии: от клиент-центрированного подхода до психоанализа, а также гештальт-терапия.

На сегодня в России можно выделить три Организационные Модели интернет-консультирования:

- 1) Государственные (например, Msph.ru);
- 2) Некоммерческие (например, Pobedish.ru);
- 3) Коммерческие модели (например, Liveexpert.ru).

В интернет-консультировании встреча клиента и психолога-консультанта происходит перед компьютером с выходом в Интернет, средством обмена

информацией являются всевозможные программы.

Онлайн консультирование не подходит людям, имеющим действительно серьезную проблему, а скорее может иметь краткосрочное решение. Однако, даже это имеет определенный эффект, поскольку во время онлайн консультирования психолог снимает "барьер" и человек начинает получать необходимую ему психологическую помощь. Далее, если психолог решит, что клиент нуждается в более серьезной помощи, чем может дать онлайн консультирование, он предложит перейти на очное консультирование.

Консультирование, проводимое в сети, должно быть скорее кратким, чем длительным. То есть оно должно быть направлено на решение проблем. В принципе можно говорить о кризисном консультировании, но все-таки в решении самых острых проблем Интернет пока не самый лучший вариант.

Таким образом, традиционное и Интернет-консультирование в условиях экспансии Интернета в человеческую жизнь занимает немаловажное место в развитии психотерапии и со временем станет дополнять друг друга, что позволит увеличить эффективность проведения психологической консультации.