|  |  |
| --- | --- |
| ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ СВЕТЛОГОРСКОГО РАЙИСПОЛКОМА  ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «САНАТОРНЫЙ ЯСЛИ-САД №13  Г СВЕТЛОГОРСКА»  ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ  (выступление на РМО)   |  | | --- | | Подготовила:  педагог-психолог  Роговская Л.А. | |

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Консультирование в сети все больше и больше набирает свою популярность. Люди, не имеющие возможность получить квалифицированную помощь в своем городе, пытаются скомпенсировать этот недостаток с помощью сети интернет. В этой статье мне бы хотелось рассмотреть особенности консультирования в сети, его плюсы и минусы.

Что же представляет собой онлайн-консультирование? [Онлайн-консультация](https://www.b17.ru/online/) - это психологическая консультация с психологом с использованием камеры и микрофона. Очень важно, чтобы клиент и терапевт видели друг друга.

**Рассмотрим преимущества такого вида консультирования:**

1. Любой, имеющий доступ в интернет, может получить квалифицированную психологическую помощь онлайн.

2. Экономия времени. Молодые мамы, люди с плотным графиком работы, не любящие тратить большое количество времени на дорогу, имеют возможность получить [онлайн-консультацию](https://www.b17.ru/online/) прямо из дома. Для этого необходимо иметь наушники, микрофон и выход в сеть.

3. Консультация для людей со сложностями в установлении контакта. Некоторым клиентам из-за своих психологических особенностей очень сложно обратиться за очной консультацией. Это могут быть люди, страдающие агорафобией (боязнь открытых пространств), клаустрофобией (боязнь замкнутых пространств) или с сильными страхами, возникающими при реальном контакте (например, люди с шизоидной структурой личности). Для таких клиентов онлайн-консультирование - просто находка. Камера и микрофон позволяют установить, пусть и более далекие, но границы, в которых этим людям более комфортно.

4. Людям, вид деятельности которых связан с постоянными командировками. Таким клиентам сложно найти время для поездки к психологу. Для них это существенный выход.

5. Людям, переехавшим жить в другую культуру. Психологическая работа, осуществляемая на родном языке клиента, может оказаться более продуктивной.

**Есть и свои недостатки у такого рода консультирования**:

1. Из-за ограниченных возможностях в контакте невербальные средства общения (мимика, поза, интонация) могут оставаться за кадром. Некоторые люди демонстрируют свои эмоции в большей мере через "язык тела". Поэтому так важно использование камеры во время онлайн-консультирования.

2. Не всякий психолог сможет дать квалифицированную консультацию онлайн. Это определенный вид деятельности, требующий специфических знаний и опыта в данном виде деятельности.

**Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете**

Существует несколько моделей, способов оказания психологической помощи в Интернете. Эти способы определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений. Онлайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с нетяжелыми психологическими травмами клиентов, помогают им разрешать конфликтные (сложные) ситуации в их жизни и пр.

Помочь человеку (индивидууму) в интернете, суметь психологически поддержать, найдя для этого нужные слова и формы работы с ним, - не такая простая работа, как кажется на первый взгляд. Очень важно, чтобы консультант имел соответствующее образование, так как, в психологическую консультацию онлайн не всегда обращаются «шутки ради» или для решения банальных вопросов. Иногда, от профессиональной корректности работы психолога-консультанта, от его умения и желания оказать помощь, зависит очень многое в жизни клиента, использующего психологическую консультацию в сети Интернет как последнюю надежду в решении наболевших проблем. От работы консультанта, в подобной сложной жизненной ситуации клиента, вероятно, будет зависеть дальнейшая судьба такого клиента.

Определенные области жизни «шагнули» в виртуальную реальность и твёрдо «закрепились» там. Некоторые сферы жизнедеятельности лишь создали в виртуальной реальности свои автономные прототипы, но не смогли в достаточной степени стать виртуально подобными объективной реальности.

Поскольку Интернет используется различными отраслями жизнедеятельности, не удивительно, что туда «пришло» и психологическое консультирование.

.

Психологическое консультирование (в узком историческом смысле) достаточно молодая область человеческого знания и вида психологической помощи. Своё начало она берет в первой половине XX-го века с появлением психоанализа, а затем и других ведущих психологических школ.

Психологическое консультирование представляет собой раздел практического знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи. Оно исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения, у клиента можно актуализировать дополнительные психологические силы и способности, что, в свою очередь, может обеспечить открытие новых личностных возможностей клиента для выхода из трудной жизненной ситуации.

Психологическое консультирование, как самостоятельная ветвь психологической помощи произошло «из почвы» психотерапии. Современных психологов-консультантов готовят на основе теории и методологии прогрессивных школ психологии и психотерапии. В отличие от психотерапии, психологическое консультирование - достаточно краткосрочная форма психологических услуг, помогающая человеку обрести душевную поддержку и восстановить эмоциональное равновесие посредством «исповеди», различных приёмов «релаксирования» (психологической разгрузки) и способов рефлексии (самоанализа), - с помощью психодиагностических средств и «экспресс-методов» психологической коррекции. На сегодняшний день психологическое консультирование является доступной для населения формой услуг.

Понятно, что психологическое консультирование помогает разобраться человеку с собственной проблемой и найти пути её решения, или хотя бы снять негативное эмоциональное напряжение. Порой, даже последнее и является целью консультирования, поскольку в большинстве случаев к психологу человека приводит именно душевное страдание, вызванное той или иной проблемой.

Рассмотрим содержательные процессуальные особенности психологического интернет-консультирования.

Объективная «слабость» психологического консультирования в интернете заключается в невозможности психолога реально протестировать клиента, увидеть его состояние, манеры поведения, «прочитать» мимику и жесты. Иными словами, психолог не может получить достоверную невербальную и диагностическую информацию о своём клиенте.

Поскольку, в большинстве случаев, психологическая консультация в сети Internet производится по принципу вопрос-ответ, то клиент не предоставляет достаточный объём информации о себе и своей проблеме. В силу этой причины, ответы (как клиента на вопросы психолога, так и психолога на вопросы клиента) могут быть весьма обобщёнными и поверхностными. Серьезным козырем для психолога интернет-консультанта является профессиональная интуиция (выделение типического на основе практического опыта реальных консультаций). Мы осмеливаемся утверждать, что в том, что касается профессионально-личностных (личностно-профессиональных) качеств самого психолога-консультанта (как процессуального субъекта психологического консультирования) прослеживается следующее.

Нередко случается таким образом, что проблема человека создаётся им самим на основе (из-за) отсутствия у него адекватного понимания себя и своего внутреннего мира. По этой причине свои проблемы он будет излагать весьма туманно и выборочно. Также весомым фактором являются психологические защиты клиента, препятствующие осознаю им собственной проблемы в более объективном контексте.

Как ни странно, некоторые люди даже в сети Internet (где, по своему желанию, клиент может быть анонимом («выступать» под т.н. «инком»), что, в подавляющем большинстве случаев и происходит)) могут стесняться своих психологических проблем. Это, как правило, вызвано тем, что человек не решается сам себе признаться в личностных причинах собственных проблем. Подобные факторы могут побуждать клиента неискренно излагать свои проблемы и вести различные психологические игры с консультантом. Под психологическими играми, в данном смысловом контексте (на что мы уже обращали внимание выше), подразумевается неискреннее обращение клиента к психологу с целью получить от него компетентную помощь ничем, при этом, не жертвуя, ничего в себе не меняя и не принимая ответственности за свои проблемы.

Несмотря на подобный недостаток психологического консультирования в интернете, у него, как у новой технологии психологического консультирования, есть и свои достоинства. К ним относится, в частности, так называемый «эффект попутчика», имеющий весьма определенную (конкретную) социально-психологическую основу. Эффект попутчика состоит в том, что один человек может совершенно искренне «выговориться» («исповедоваться в своих грехах» и проблемах, «облегчив» тем самым душу) другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Если бы эти люди жили рядом в одной местности, то такого бы не произошло. Это представление людей «об исповеди» пришло из совместных их поездок в рейсовых автобусах дальнего следования, поездок в поездах, полетов в самолетах и т.п., когда люди, встретившись однажды, после этого никогда больше не виделись. В информационной интернет-среде может происходить (и, в подавляющем большинстве случаев, происходит!) практически то же самое (имеет место, в принципе то же социально-психологический эффект), с той лишь разницей, что человек может «спрятать» свою персону за вымышленное имя («ник» или «инк») и, чувствуя свою полную психологическую безопасность, полностью «раскрыть свою душу». Подобная искренность человека (клиента), в основном, именно перед самим собой, уже содержит целительный психотерапевтический эффект и может вести к решению психологической проблемы. Также и сам процесс описания человеком (клиентом) своей личной проблемы, автобиографии, характера своих переживаний, феноменологии собственной личности, - относится к продуктивным психологическим техникам, поскольку позволяет человеку более широко и честно взглянуть на себя.

То же, в принципе, относится и к «излиянию себя на бумаге» (или в виде электронного текста). Подобный «писательский труд» тождественен творческому самовыражению, является целебным психологическим средством, ведущим осознанию себя и своей проблемы в более широком контексте, а также к «получению» внезапных, разрешающих проблему открытий и откровений (инсайтов, озарений). Порой, даже систематизированное описание собственной жизненной проблемы может приводить к облегчению душевного состояния. Этот эффект, в социально-психологическом плане, конечно же, многократно увеличивается в условиях психологического консультирования, которое сегодня технологически осуществляется по обычной почте, по электронной почте, по SMS, по MMS, «в чатах», «на форумах» и т.п.

Опытный психолог-консультант, в том числе и Интернет-консультант, может быстро установить достоверность «рассказа» клиента о своей проблеме и своей жизни, изучив его писания, - что может происходить как в режиме on-line, так и в режиме off-line, - т.е. «в реальном времени» или «пошагово». При этом, наводящие вопросы психолога-консультанта должны попадать именно «в точку», вызывая высвобождение у клиента подавленных эмоций и осознание им собственных комплексов и самоограничений. Продолжим изучать процесс интернет-консультирования в плане содержательного рассмотрения взаимодействия его субъектов, - психолога-консультанта и клиента.

Эффект интернет-форумов с психологическим содержанием часто тождественен групповой психотерапии, особенно если люди учатся говорить не только свои мнения, но и высказывать свои чувства. Скорее всего, Интернет-консультирование, понимаемое нами в качестве новой технологии психологического консультирования, будет в будущем активно развиваться (по крайней мере, так происходит в настоящем времени). Для этого мы имеем, как минимум, два важных фактора. Первый фактор заключается в постоянном развитии и всё большей доступности интернета. Вторым фактором является заметная на сегодняшний день в молодежной среде социально-психологическая тенденция, выражающаяся в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.

Интернет-консультирование является дистанционной формой психологической помощи. Обращение к интернет-психологу - это эффективный и безопасный способ выхода из кризиса и решения проблем. Для желающих решить свои проблемы с минимальными потерями времени, здоровья, денег и сил сегодня предлагается именно Интернет-консультирование. В процедуре интернет-консультирования клиент может решать свои личностные проблемы эффективно и в своем собственном темпе и ритме. Тогда, когда человек обращается к интренет-психологу, он «входит» в особое психологическое пространство - безопасное, способствующее увеличению его внутреннего личностного потенциала, его самораскрытию. Ведь именно в этих условиях человек находит выход из сложных жизненных обстоятельств, принимает нужное решение, понимает и осознает свои эмоции, обретает внутреннее спокойствие и веру в свои силы.

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе даже в удаленных от областных центров деревнях в школах, являющихся в таких поселениях «центрами цивилизации», есть интернет. Однако есть несколько условий, которые будут определять эффективность подобной дистанционной психологической помощи. Эффективность, продуктивность эта связана, прежде всего, с самим субъектом, запрашивающим помощь. Насколько человек готов воспользоваться ею, насколько человек готов что-то менять в себе, насколько актуальна его проблема, насколько в человеке развита способность наблюдать самого себя, насколько человек мотивирован на познание себя и т.п. Если сказать коротко, то воспользоваться подобного рода помощью с наибольшей пользой для себя может, наверное, лишь достаточно личностно зрелый человек.

**Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете**

У заочного вида психологической помощи, а в данном случае у интернет-консультирования, есть содержательные преимущества по сравнению с другими видами психологического консультирования.

Есть много личностно зрелых, здравомыслящих людей, достаточно занятых, чтобы посещать психолога с определенной периодичностью. Такие личности могут четко определить те задачи, которые они хотели бы решить, воспользовавшись профессиональной помощью. Свои проблемы, в конечном счете, решает только сам человек. Именно для этих людей методическая помощь (путем высылки по электронной почте сопровождающих процесс интернет-консультирования информационных материалов) и дальнейшее обсуждение каких-то весьма важных и ускользающих от их внимания аспектов их личностной проблемы, могли бы быть одним из тех преимуществ, о которых идет речь. Кроме того, для кого-то Интернет-консультирование может быть единственной возможностью получить психологическую помощь в силу каких-то обстоятельств, например, человек прикован к постели, или живет где-то, где очная помощь недоступна и т.д.

Итак, что же конкретно может получить человек (клиент), обратившийся на соответствующий интернет-ресурс за платной психологической Интернет-консультацией?

Любая консультация - это, прежде всего, работа с запросом. Исходя из этого, деятельностно и строится психологическая консультация, которая процессуально учитывает все возможные варианты решения проблемы клиента, с учетом характеристик личности человека, обратившегося за помощью. Не существует одинаковых проблем и одинаковых решений, так как (первая заповедь психолога-консультанта!) все люди разные. Поэтому каждому, кто обратился за психологической помощью в интернет-консультацию, как правило, высылается в электронном виде определенный набор методических материалов (анкеты и пр.), которые помогают консультанту структурировать (классифицировать) проблему клиента, а также, способствуют его знакомству с личностью клиента. Человек (клиент), работая с этими материалами (имеющими определенную содержательную типологизацию, зависящую от первичного запроса клиента), сразу же начинает «работать со своей проблемой». Далее он (клиент) получает от психолога собственно Интернет-консультацию, которая, наиболее часто, осуществляется «на форуме» или «в чате» профессионального консультационного веб-сайта, в режиме онлайн или оффлайн. Собственно психологическая консультация также включает в себя методические приемы решения проблем клиента. Методические рекомендации строятся с учетом как проблемы, так и личности консультирующегося.

Психологические консультации через интернет - объективно имеющий место способ получения квалифицированной психологической помощи. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, чем в кабинете у психолога, тем более, что в привычной домашней обстановке человек чувствует себя гораздо более комфортно и защищено, нежели в кабинете у психолога. Если в данный период жизни человек переживаете стресс, он устал, запутался или не уверен в правильности своих решений, то ему современные информационные технологии предлагают не только традиционную встречу с психологом, но и приобретающие все большую популярность психологические консультации, проходящие на профессиональных консультационных web-сайтах в сети Internet в режиме on-lane. Таким, не самым обычным способом, человеку (клиенту) интернет-психологи предлагают помочь разобраться в собственных чувствах, обрести уверенность в себе и мн. др. Путем бесед и обсуждения ситуации, посредствам ICQ или по e-mail интернет-психолог-консультант помогает своему клиенту прийти к верному способу решения его проблем.

Интернет-консультирование – это новая психологическая услуга, которая стала возможной практически с момента «физического» появления интернета. Одно из преимуществ данной технологии психологического консультирования заключается в том, что возможно проведение консультирования на удаленных расстояниях психолога от клиента. Общение консультанта и клиента происходит полностью анонимно или может обсуждаться в интернет-форуме по желанию клиента. Психологическое интернет-консультирование динамично развивается на данный момент. Среда интернета - это не только и не столько взаимосвязанные компьютеры и компьютерные сети, сколько взаимосвязанные и активно действующие в этой среде люди вместе с продуктами их активности - сообщениями, web-страничками, записями (текстовыми, звуковыми, изобразительными, мультимодальными и пр.), каталогами и архивами записей, навигационными маршрутами, компьютерными вирусами и т.п. Как таковая, среда интернета представляет немалый интерес для всех специалистов, профессионально изучающих человека и многообразные виды его активности. И действительно, деятельность человека в Интернете довольно давно уже стала предметом изучения философов, социологов, психологов, историков, лингвистов, культурологов, педагогов, "коммуникативистов, маркетологов, политологов и других социально ориентированных специалистов.

Психологические консультации в интернете существуют практически с момента его «основания». Теперь рассмотрим технологические варианты или модели оказания психологической помощи в Интернете.

Если рассматривать психологическую службу в Интернете с позиции Рубцова В.В. и Лебедевой С.В., т.е., как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой, то, согласно этому подходу, ведущим фактором в данном феномене является совместная деятельность людей, в которой машинный компонент выступает лишь средством ее эффективной реализации. Последнее означает, что эффективность любой человеко-машинной системы зависит от того, каким образом согласуются различные ее компоненты или каким образом машинные, а в случае работы в интернете – информационные и телекоммуникационные компоненты вписываются в целостную деятельность человека, в его потребности, мотивы, цели и действия. Анализ данной проблематики, проведенный Рубцовым В.В. и Лебедевой С.В. на момент 2002-го года, уже показал (что только подтверждается сегодня, - пять лет спустя после этой публикации), что потенциальные пользователи – клиенты ВПС (Виртуальная психологическая служба) преследуют целый ряд целей.

Во-первых, это цели, связанные с оказанием психологического консультирования (индивидуального и группового) для решения разных проблем.

Во-вторых, это цель обучения детей через Интернет различным практическим навыкам (развитию памяти, внимания и т.п., координации действий, решения различных детских психологических проблем и др.). В-третьих, - это оказание информационных психологических услуг. Однако, форма удовлетворения данных целей зависит от возраста клиентов виртуальной психологической службы (ВПС), которая рассчитана на разные возрастные группы пользователей. Информационными технологиями ВПС изначально предполагается (учитывается) привлечение клиентов детского, подросткового, юношеского, молодежного и взрослого возрастных сегментов.

Детский сегмент (возрастные рамки – 6-12 лет). В настоящий момент наблюдается тенденция к снижению минимального возраста пользователей интернета. Таким образом, можно предположить, что в до 50% наших детей в возрасте от 5 до 14 лет регулярно выходят в интернет. Конечно, количество пользователей интернета будет зависеть от множества факторов, но такой прогноз, на наш взгляд, является достаточно разумным. Клиенты этой категории в основном не обращаются с семейными проблемами. Но, многие дети отстают в школе из-за несформированности познавательной сферы и слабости развития познавательных процессов, поэтому для них на искомом сайте размещены развивающие игры (развитие внимания, памяти, воображения, мышления и т.п.). Эти развивающие игры содержательно предполагают собою как индивидуальную работу, так и коллективную деятельность ребят (в том числе, вместе со взрослыми). Фактически в этой возрастной группе основные задачи, решаемые психологической службой, – это создание учебных классов задач, когда потенциального пользователя психологической службы можно научить какому-либо навыку или умению.

Подростковый и юношеский сегмент (возрастные рамки – 12/13-18 лет). Основные проблемы, в этой группе клиентов – поиск смысла жизни, проблема общения, профориентация, суицидальные намерения, сексуальные отношения, взаимоотношения с противоположным полом, школьные проблемы и т.п. Старшие подростки и юноши стоят перед выбором будущей профессии, и в психологической службе им помогут определиться в своих предпочтениях. Для этого возрастного направления решаются задачи оказания профессионального психологического консультирования, опосредованного средой Интернета. Кроме того, не следует забывать и о большом количестве учебных задач, которые могут решаться с использованием компьютера (например, освоение некоторых понятий и знаний в области истории, географии, физики, алгебры, геометрии). Эту группу пользователей также могут интересовать и информационные услуги, которые предоставляет ВПС.

Молодежный и взрослый пользовательский сегмент (предусмотрены возрастные рамки до 45-ти лет). Клиент данного рода имеет доступ в Интернет, что отражает его принадлежность к определенному социальному кругу и его «технологический уровень». «В основном» он житель крупного города, с высшим или средним специальным образованием. Клиент психически здоров, в полной мере обладает такими чертами, как способность к рефлексии, самоуважение, самосознание. Он бережно относится к своему внутреннему миру. Клиент обращается в психологическую службу, так как исчерпал внутренние резервы самостоятельного решения проблемы. Он обращается с теми же проблемами, что и к «невиртуальному» психологу (поиск смысла жизни (внутриличностный конфликт), «детско-родительские отношения», межличностные проблемы, смерть близких, физическая травма, неполная семья, проблема общения, одиночество, адаптация, проблема веса, застенчивость и др.)),[[1]](#footnote-1) а так же с теми проблемами, с которыми некоторые клиенты стесняются или боятся (не хотят) обращаться к «реальному» психологу. Среди них, например, сексуальные проблемы, неудовлетворенность личной жизнью, различного рода зависимости (зависимость от психоактивных веществ (ПАВ), алкоголизм, «сектанство» и т.п.)), нетрадиционная ориентация, проблемы, связанные с физическим и/или сексуальным насилием и т.д.[[2]](#footnote-2) Кроме того, информационные услуги ВПС могут удовлетворить потребности данного сегмента клиентов Интернет-психологов в самотестировании (например, IQ-тесты), в популярной информации по психологии.

Психологическое консультирование в Интернете рассматривается, как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой. Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в ходе проведенного анализа рассматриваемого явления показали, что потенциальные пользователи – клиенты ВПС преследуют целый ряд целей.[[3]](#footnote-3) Именно в зависимости от целей клиента, виртуальному психологу (как и «реальному») следует определять метод решения стоящих перед клиентами проблем. Таким образом, видами психологического консультирования в интернете являются индивидуальное и групповое психологическое интернет-консультирование.

В рамках интернет-консультирования как технологии психологического консультирования предоставляется профессиональная психологическая помощь. Клиент может общаться с психологом в режиме on-line - приватно/индивидуально, в режиме off-line - по электронной почте. Клиент описывает свою проблему с помощью специальной анкеты на интернет-сайте психологической помощи, которая предоставляется ему при «захождении» на соответствующую интернет-страницу. При этом, наличие и заполнение анкеты выступают в качестве элемента рефлексии потенциального пользователя относительно спектра его возможных проблем. После заполнения анкеты, клиент направляется в соответствии со спецификой запроса к психологу, специализирующемуся на данной проблеме, на консультирование. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что указывается в анкете), то ответ отсылается по электронной почте или в режиме закрытого/приватного чата, если нет, то вопрос и ответ публикуются на «психоконсультационном» сайте.

Существует некоторая специфика у группового психологического Интернет-консультирования. Так вот, «отдельно имеется» коммуникативно-операциональная среда (форумы) для обсуждения, согласования различных позиций и принятия решения по наиболее насущным проблемам потенциальных пользователей в режиме реального времени, - с последующим хранением текста дискуссий для дальнейшего их чтения и анализа. Имеет место несколько категорий подобных «сред», наиболее адекватных потребностям различных групп клиентов: «До 16 и старше» – специализированный форум для подростков, где обсуждаются волнующие их проблемы. Ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники форума должны решить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы ведущий обеспечивает согласование этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексию.

«Е-форум», – здесь происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Участниками форума являются взрослые люди. Основная задача форума – эмоциональная и информационная поддержка участников. «Е-форум» – это вариант групповой работы, во время которой клиент сталкивается с различными мнениями участников форума по обсуждаемой проблеме. В такой работе очень многое зависит от «ведущего». Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий управляет форумом так, чтобы не дать участникам уйти в сторону, перескочить к обсуждению другой проблемы. Для того чтобы работа форума проходила организованно, виртуальной психологической службой разработаны «Правила общения участников "Е-форума"». Принципиальное отличие «Е-форума» от форума «До 16 и старше» не только в возрастной категории пользователей, а еще и в том, что участники этого форума используют его как инструмент обеспечения рефлексии относительно собственной позиции/ проблемы.

Имеется еще одна технологическая форма психологического Интернет-консультирования, носящая название «Группы по интересам». Список группы составляется заранее, желающие участвовать в обсуждении записываются в «Книге предложений». Дискуссию (как и на форуме) ведет опытный специалист. Отличие подобных групп от «Е-форума» заключается в следующем: число членов группы намного меньше (6–10 человек), в основном это люди, остро интересующиеся конкретной обсуждаемой проблемой. Беседа проходит в приватном режиме, т.е. только для зарегистрированных членов данной группы. Архив информации по данной группе остается доступным только для членов данной группы. Все это социально способствует единению малой группы, - как если бы такая работа происходила в реальности.[[4]](#footnote-4)

Таким образом, существует несколько базовых технологических способов психологической помощи в интернете. Данные технологические приемы определяются и оцениваются в зависимости от потребностей клиента. Чаще всего клиентам интернет-консультаций предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается, как правило, в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений и запросов.

На сегодняшний день сформировалась огромная целевая аудитория (целевая группа) клиентов, которая при появлении у нее самых разных психологических проблем будет, прежде всего, искать помощи именно в интернете. В это связи, психологическое консультирование онлайн в интернете обязано иметь место, - это не мода, а общественная необходимость.

Что же касается самих консультантов, то интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации. Это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с ним, узнать о нем больше, почитать его публикации, вникнуть в стиль и манеру его работы, и даже посмотреть, как он решает проблемы других людей. Это позволяет потенциальному клиенту выбирать «своего» психолога интернет-консультанта.

Итак, когда-то, «очень давно» (а исторически «вчера»), для того чтобы получить психологическую консультацию, к психологу нужно было прийти на очный прием. Потом появилось консультирование по телефону. Теперь – психологические интернет-консультации в режиме онлайн. Любой человек может задать психологу интересующий его вопрос на специальных бесплатных или платных сайтах. Но насколько можно доверять этим советам и самой форме электронного консультирования? Какие есть недостатки и достоинства у Интернет-консультирования как у технологии психологического консультирования?

**Онлайн консультирование: преимущества и недостатки**

Вы замечали, насколько стремительно развивается онлайн? Если не всё, то очень многое мы делаем посредством интернета: покупки, общение, образование, банкинг. В период пандемии онлайн услуги стали более востребованные. Как и в других сферах жизни, использование интернет технологий стало возможно и в психотерапии. Так, вы можете получить квалифицированную психологическую помощь, не выходя из дома.

Онлайн-формат помогает психологу начать работать с клиентами, которым не подходят очные сессии.

Например, с людьми, которые не выходят из дома из-за болезни, живут в другом регионе или просто не могут выделить время на дорогу. Еще одна категория клиентов — люди, которые хотят сэкономить. У многих психологов расценки на онлайн-сессии ниже, чем на очные встречи, ведь из суммы можно вычесть расходы на аренду кабинета.

Интернет-консультирование также подходит для помощи в кризисной ситуации или поддержки в перерывах между очными сессиями. В общем, для опытных психологов новый формат — это возможность охватить больше клиентов, ввести дополнительные услуги и увеличить доход. Каковы преимущества онлайн терапии? Разберём подробнее…

Удаленный формат создает дополнительный комфорт и уровень безопасности для клиента, который может:

* не показывать лицо, выбрав голосовое консультирование;
* оставаться анонимным — в том случае, если не заключает договор;
* в любой момент попросить сделать перерыв и отключить связь, чтобы успокоиться или выплакаться;
* отвечать, когда ему удобно, выбрав формат асинхронной переписки;
* не выходить из дома и общаться с психологом в максимально привычной обстановке.

**Кому онлайн-формат может не подойти?**

Онлайн-консультирование может быть неэффективно, когда:

* Клиент не заинтересован в работе. На удаленной сессии немотивированному клиенту легче саботировать процесс. Например, во время семейной консультации, когда один из партнеров менее заинтересован в происходящем.
* Клиент не может обеспечить комфортные и конфиденциальные условия. Рядом с ним находятся другие люди, он постоянно отвлекается.
* Работать нужно с серьезными нарушениями и без личного контакта не обойтись.

Сложности могут возникнуть, и когда работа ведется с детьми с СДВГ (синдром дефицита внимания и гиперактивности). Однако в целом онлайн-формат подходит для работы с ребенком.

**Особенности дистанционного консультирования**

Давайте рассмотрим какими бывают форматы онлайн-консультаций.

**Синхронное общение**

Вы можете общаться с клиентами в следующих форматах:

* *Видеосвязь.* Самый предпочтительный вариант, так как психолог и клиент видят друг друга. Это помогает специалисту наладить терапевтический контакт и лучше отслеживать эмоциональное состояние клиента.
* *Аудиосвязь.* Например, в мессенджерах Telegram, Viber, WhatsApp. Часто формат используется в перерывах между основными консультациями, когда клиенту нужна срочная поддержка. Общаться можно в режиме звонка или отправляя голосовые сообщения.
* *Переписка в режиме реального времени* в приватном чате на специальной платформе, в приложении или мессенджере. Подойдет для клиентов в кризисных состояниях, которым нужна экстренная помощь, а также для подростков. Есть бесплатные и платные сервисы. Некоторым клиентам трудно говорить о своих сложностях вслух, им легче писать. Однако при переписке клиент не слышит ваших интонаций, а потому может исказить смысл сообщения, увидеть в нем упрек, грубость, надменность и пр. Если клиент в плохом настроении, если у него проблемы с самооценкой и взаимодействием с окружающими, риск неправильного прочтения выше — человеку и так уже кажется, что все настроены против него. Для таких клиентов формат переписки не подойдет.

Плюс синхронного общения в том, что оно живое, как при личной встрече. Минус — если есть существенная разница во времени, такое общение может быть неудобным для вас или клиента.

**Асинхронная переписка**

Клиент задает вопрос, специалист отвечает не сразу, а спустя время, в мессенджерах, в чатах платных сервисов подбора психолога или по электронной почте.

Подходит для клиентов, у которых нет времени на полноценный сеанс, и для тех, кто не может работать в другом формате, например, из-за социофобии — боязни общения с людьми.

Плюсы: можно вернуться к ранее написанному, проанализировать конкретные слова и фразы, есть возможность продумать ход беседы, поскольку не нужно отвечать немедленно. Некоторые из ваших рекомендаций клиент может скопировать, чтобы возвращаться к ним, если понадобится. Минус: формат категорически не подходит, если нужна экстренная помощь.

Формат консультирования выбирает клиент. Вы можете предложить варианты, объяснить, почему один формат будет лучше другого, но последнее слово остается за ним.

**Памятка для психолога – как провести успешную онлайн-сессию**

*Несколько важных нюансов для эффективной работы:*

* Напоминайте клиенту о сеансе за 5 минут до начала. Это поможет ему настроиться на общение и снимет беспокойство о том, что вы опоздаете на встречу.
* Позаботьтесь о стабильной качественной связи. Вы не сможете консультировать клиентов онлайн, если у вас часто обрывается интернет, пропадает звук, плохо работает микрофон.
* Используйте возможности удаленной связи — вы можете отправлять клиенту изображения, схемы, показывать видеоролики.
* После окончания сеанса можно отправить клиенту в чат краткое резюме по встрече и упражнения, которые он должен делать самостоятельно в рамках терапии.
* Настройте двухфакторную аутентификацию везде, где это возможно. Это касается не только аккаунтов в соцсетях, но и электронного почтового ящика. Если вы сделаете это, взломать ваши аккаунты будет во много раз труднее. Особенно тщательно оберегайте переписки с клиентами.

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)