№3

http://www.fpko.ru/

Федерация психологов-консультантов Онлайн

Психологическое консультирование Онлайн №3

Научно-практический журнал

Москва 2010

Психологическое консультирование Онлайн №3
Научно-практический журнал

Учредитель:

Федерация Психологов-Консультантов Онлайн

Редакционная коллегия:

В.Ю. Меновщиков (гл. редактор), В.В. Колпачников, Е. Панькова (Рига, Латвия)

Технический редактор – О.В. Иванцов

Корректор – М. Косарева

Редакционный совет:

А.Ф. Бакирова (Уфа, Башкортостан);

В. П. Белянин (Онтарио, Канада);

А.Е. Войскунский (Москва, Россия);

П.П. Горностай (Киев, Украина);

Т. Коттл (Вашингтон, США);

В.Г. Рюмин (Пермь, Россия);

Л.Г. Степанова (Минск, Белоруссия).

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ **3**

ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ **4**

Дж. Сулер Теория кибертерапии 4

В.Ю. Меновщиков Русские мифы о дистантном консультировании 10

Дж. Сулер Коммуникация по Электронной почте и Отношения 20

Б. Кампос Telepsychology и Telehealth: Консультативная коммуникация в технологической среде 54

И.Н. Рязанова Эффективные способы взаимодействия с «использующими» клиентами в дистанционной работе 68

ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ **77**

В.Ю. Меновщиков Сравнительное исследование характеристик телефонного и интернет-консультирования 77

ТЕХНОЛОГИИ ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПСИХОТЕРАПИИ НА ДИСТАНЦИИ **83**

А.А. Кучер, М.С. Синельникова Применение речевых стратегий, «включающих» механизмы психологической защиты 83

З.А. Зимелева Телефонная психологическая помощь лицам с суицидальной активностью: оценка степени риска и методы работы 91

ИЗ ЛИЧНОГО ОПЫТА **96**

О.В. Струговщикова Проверено на себе (мой клиентский опыт е-терапии) 96

М. Косарева Школа волонтерства или почему Я вступила в Федерацию Психологов-Консультантов Онлайн 103

ИНФОРМАЦИЯ **108**

О Федерации Психологов-Консультантов Онлайн 108

Вторая конференция «Психотерапия в эпоху Интернета» 110

Порядок подачи заявок и тезисов к конференции «Психотерапия в эпоху Интернета» 112

Группа самопознания «Ветер перемен» 113

Наши авторы 114

Теория и методология

Дж. Сулер

Теория кибертерапии[1]

Аннотация: *В этой части статьи Дж. Сулера обсуждаются взаимоотношения теории и практики Интернет-консультирования и психотерапии. Описаны различные способы осмысления этой деятельности. Подняты вопросы о том, какая комбинация каналов и ресурсов будет работать лучше для «специфического клиента» со «специфической проблемой».*

Ключевые слова*: кибертерапия, методы, подходы, комбинации, выбор метода.*

Психотерапевты различных направлений могут оценивать отдельные измерения (параметры) кибертерапии совершенно по-разному. Те, кто делает больший акцент на определенные методы терапии, а не на терапевтические отношения — как в некоторых поведенческих подходах — могут найти автоматизированные вмешательства очень полезными. Психоаналитические и поведенческие клиницисты, которые работают с материалом на основе фантазии (работа с мечтами, наводнение, имплозия) или, изобретая ролевые игры, могут быть привлечены воображаемым измерением проводимой через компьютер терапии. Асинхронная текстовая коммуникация может быть полезной для психотерапевтов, которые подчеркивают роль построения личного рассказа (нарратива), как в некоторых психоаналитических терапиях и библиотерапии. Отдельные психоаналитики также будут заинтригованы усилением переноса и контрпереносом, который происходит во взаимодействиях на основе текста.

С другой стороны, другие терапевты — особенно гуманистически мыслящие, которые поддерживают терапевтическую силу подлинных отношений лицом к лицу, могут сомневаться в любом типе установленного компьютером вмешательства. Они могут предпочесть полностью сенсорную, существующую реально, межличностную встречу, которую установленная компьютером коммуникация, возможно, никогда не будет в состоянии произвести[2]. Конечно, клиницисты, которые работают, опираясь на телесные проявления и с телесным контактом (например, Thought Field therapies) найдут киберпространство очень ограничивающим, возможно даже, бесполезным. С практической точки зрения, однако, трудно вообразить любого клинициста, который не нашел бы асинхронное измерение интернет-коммуникации (особенно электронную почту) полезным, как способ поддержать контакт с клиентом.

---

[1] Публикация является следующей частью нашего перевода статьи Дж. Сулера «Психотерапия в киберпространстве» (Suler J. Psychotherapy in Cyberspace. URL: http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/therapy.html. Перевод и примеч. В.Ю. Меновщикова).

[2] Здесь наше мнение расходится с мнением автора. Как показывает наш опыт, гуманистически ориентированные терапевты, работают в среде Интернет, используя различные способы контакта с клиентом, и глубокие отношения могут быть установлены через текст. В то же время, есть представители поведенческой терапии, не признающие Интернет как терапевтическую среду.

Есть, по крайней мере, три способа осмысления проводимой через компьютер психотерапии. Мы можем думать о компьютерах как об удобных инструментах, которые будут включены в существовавшие ранее подходы, как, например, в традиционной f2f терапии, где клиент и терапевт общаются между сессиями через электронную почту, когда клиент использует оценку онлайн и основанное на опыте программное обеспечение как приложение к терапии, или, когда жизнь клиента в группах онлайн служит важным терапевтическим опытом, который обсуждается с клиницистом. Второй подход — развитие разнообразных установленных через компьютер терапий, где каждый сосредоточивается на определенной технологии как на первичном канале терапевтического взаимодействия, типа терапии «электронной почты» и «терапии чата». Каждая из этих терапий могла бы стать областью специализации.

Третий подход, который я хотел бы подчеркнуть, осмысляет кибертерапию как структуру, помогающую понять терапевтические элементы различных методов коммуникации. Для любого специфического клиента окружающая среда коммуникации создана и основана на понимании того, как он или она мог бы извлечь выгоду из различных особенностей этих пяти измерений[3] — так же как мог ли бы клиент извлечь выгоду из некоторого типа деятельности группы или от информационного и диалогового программного обеспечения онлайн. Эти особенности и ресурсы могут быть объединены и изменены разнообразными способами, обращенными к потребностям различных клиентов и изменяющихся потребностей отдельного, «специфического» клиента. Каждое из этих пяти измерений подчеркивает свой специфический аспект психотерапевтического опыта. Некоторые из этих аспектов, возможно, пренебрегались или были пропущены в более традиционных формах терапевтической работы. В некотором смысле установленная компьютером коммуникация вскрывает противоречия в психотерапии (поскольку она вскрывает противоречия в отношениях вообще), не только показывая ее отдельные (поэлементные) качества, но также и предлагая возможность изолировать их, чтобы управлять и объединять.

Самые известные примеры этого — способность регулировать:

- временную границу и шаги терапевтического взаимодействия, включая степень спонтанности и «зоны для отражения (рефлексии)»
- то, что из терапевтического взаимодействия может быть сохранено и рассмотрено
- визуальные, слуховые и текстовые компоненты взаимодействия, включая степень анонимности, близости, растормаживания и переноса, так же как акценты на познавательных (текст) или эмоциональных (сенсорные способы) процессах
- воображаемые и управляемые фантазией аспекты терапевтического взаимодействия, включая способность выявлять неосознаваемую динамику, связанную с этими аспектами
- степень человеческого присутствия и невидимости, включая возможность автоматизировать некоторые или все терапевтические взаимодействия
- доступ клиента к информации онлайн и ресурсам

[3] См. первую часть статьи Дж. Сулера в нашем журнале «Психологическое консультирование Онлайн». №2, 2010.

- развитие терапевтического «виртуального» Я через создание личных веб-страниц и автобиографических журналов
- гибкая способность создавать уникальные типы группового опыта.

Имея в виду «за» и «против» различных каналов коммуникации, вопрос терапевта, прежде всего, касается того, какие типы каналов и ресурсов могли бы работать лучше всего для специфического клиента со специфической проблемой. Какая КОМБИНАЦИЯ каналов и ресурсов могла бы работать лучше всего для данного человека? Какова их ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ?

Есть многочисленные способы, которыми различные элементы пяти измерений могут быть объединены и упорядочены, чтобы проектировать терапевтическую среду, обращенную к потребностям клиентов. Люди, которые могут извлечь выгоду из интенсивной глубокой психотерапии (например, те, кто хорошо функционирует, образован и имеет творческие наклонности) могут хорошо работать в воображаемых и управляемых фантазией сценариях, скоординированных с оценкой на основе текста и пробработкой опыта. Работа с травмой, с которой нужно справляться постепенно, может начаться с исследований на основе текста, медленно включая актуальное сенсорное восстановление сил, чтобы помочь в ассимиляции травмы. Некоторые терапии (например, EMDR) также могут изобрести воображаемый текст и/или сенсорные ресурсы, чтобы противодействовать травме. Развитие социальных навыков, необходимых в совладании с определенными трудными межличностными ситуациями может прогрессировать от воображаемых/автоматизированных/асинхронных разыгрываний роли с минимальными сенсорными сигналами (и, возможно, с невидимым терапевтом, который оценивает и тренирует, выступает в качестве коуча) к более стимулирующим непосредственным разыгрываниям ролей, которые являются синхронными, межличностными и сенсорно обогащенными. Чтобы бороться с проблемами близости и межличностным беспокойством шизофреники и клиенты, страдающие социальной фобией могут извлечь выгоду из терапии, которая начинается со взаимодействий, которые построены на основе текста, асинхронны, и, возможно даже, автоматизированы — затем перемещаясь к более синхронному, сенсорному, существенному, и, в конечном счете, лично встречаясь.

Интегрированные пакеты кибертерапии, которые комбинируют много особенностей окружающих сред онлайн — «мультимедийная кибертерапия» — могут быть стратегией выбора для некоторых клиентов. Ободрение (поддержка) клиентов в том, чтобы работать с разнообразием методов и ресурсов, включая те, которые они предпочитают, и так же те, которые кажутся им чуждыми, может помочь точно определять силы и слабости в их познавательном и социальном развитии. Исследование перехода между различными каналами наряду с длительной работой в пределах непривилегированного канала может привести к самопониманию и развитию новых психологических навыков. Эффективные стратегии для интеграции (см. http://www.rider.edu/~suler/psycyber/integrate.html) могут быть ключом к кибертерапии.

Мой коллега Майкл Феничэль часто говорит о «пригодном (соответствующем)» в психотерапии. Традиционно, это обращение к эффективному состязанию между клиентом и

стилем психотерапии, и между личностями клиента и терапевта. В кибертерапии мы также будем должны обратиться к степени пригодности (соответствия) между клиентом и средой онлайн. Где мы начинаем терапевтическую работу и в какие среды (в какое окружение) мы позже двигаемся? Первый шаг в ответе на этот вопрос — знание о том, какие среды и ресурсы клиницист может предложить. В этой статье я затронул некоторые из многих возможностей:

- Встречи f2f
- видео конференц-связь
- телефонные сессии
- текстовый чат «один на один»
- мультимедиа и аватар-чат
- 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
- веббловги
- короткие передающие системы (т.е. мессенджеры, передающие текстовые сообщения)
- инструменты оценки онлайн
- социальные сетевые системы
- онлайн-программы, основанные на опыте (экспериентальные) (например, компьютеризированная консультация, расслабление (релаксация) и относящиеся к медитации программы и т.д.)
- информационные вебсайты
- личные вебсайты, сетевые журналы
- аудио, звуковые записи и фильмы.

Очевидно, клиенты должны поощряться к выбору методов коммуникации (модальностей) и ресурсов онлайн, в которых они чувствуют себя хорошо, хотя, как я упоминал предварительно, работа в окружающих средах вне привилегированного способа, вне «зоны комфорта» также может быть терапевтической. Клиницист должен предложить некоторый выбор. Решение могло бы быть основано на стандартном психологическом испытании (тестировании) и диагностических методах. Люди со специфическими диагнозами и личностными стилями могут извлечь выгоду из ограниченного количества окружающих сред и не извлекут из других. Что было бы лучшей коммуникацией и ресурсами онлайн для человека с OCD, шизоидной личностью, параноидального шизофреника или страдающего пограничными расстройствами личности? Например, возможно, что люди, склонные к обедненному тестированию (восприятию) действительности и серьезным

реакциям переноса могут изменить эмоциональный контроль, работая в неоднозначной среде текстовой коммуникации, где нет никаких визуальных или слуховых сигналов, помогающих обосновать восприятие. Клиницисты будут также должны развить инструменты оценки, которые точно определяют предпочтения клиента и потенциалы для того, чтобы работать в уникальных средах терапевтической работы онлайн. Простой анкетный опрос мог бы состоять из биполярных пунктов, которые оценивают степень принятия или несогласия с такими утверждениями как:

- Я чувствую себя удобно с компьютерами.
- Я люблю писать.
- Я люблю читать.
- Я печатаю хорошо.
- Я люблю говорить по телефону.
- Я люблю встречаться и говорить с людьми f2f.
- Я люблю иметь время, чтобы подумать кое о чем, прежде чем я проговорю это.
- Я люблю быть непосредственным.
- Я люблю участвовать в группах.
- Я люблю действовать в воображаемых ситуациях.
- Я люблю смотреть кино.
- Я люблю взаимодействовать с компьютерными программами.
- Я имею тенденцию догадываться о том, что действительно подразумевают люди, когда они говорят кое-что.

и т.д.

Интересно, что, используя термин «кибертерапия», мы осмысляем терапию, основанную на типе коммуникации между клиентом и терапевтом и значениями этого типа для (выбора) техники. Это немного отличается от более традиционного способа определения терапии, которая более близко связана с теорией психопатологии («причины» психологической проблемы). Даже возможно, что наше понимание того, как различные типы коммуникации затрагивают терапевтический процесс может привести к новым структурам (новым рамкам) для того, чтобы осмыслять психологические проблемы. Клиент, например, может быть неспособен оставить асинхронный стиль на основе текста — другими словами, шутливо можно заявить: «Он зафиксирован на уровне электронной почты в межличностных отношениях». Психологическое здоровье может быть оценено согласно способности человека перемещаться и объединить (интегрировать) элементы разных измерений установленных компьютером отношений.

Следует подчеркнуть, что эта имеющая несколько измерений модель психотерапии в киберпространстве не заменяет традиционные модели или теории. Ее можно счесть независимой структурой (рамкой), дополнительной перспективой. Клиницисты могут использовать ее как инструмент, расширяя их работу f2f в киберпространство. Какой канал онлайн мог бы работать лучше всего для психоаналитической терапии, поведенческой терапии или гештальт-техники «пустого стула»? Осмысляем ли мы шизоидного клиента как несовершенного в адекватных

социальных событиях, испытывающего недостаток в объектных отношениях или потерпевшего крушение в самоактуализации и какая окружающая среда онлайн могла бы быть полезна для этого клиента? Модель также может использоваться как структура для того, чтобы объединить идеи из других теорий. Если психодинамический клиницист и когнитивный клиницист обсуждают их клиентов — подростков мужского пола, которые любят фантазийные игры онлайн, они могут обнаружить некоторое существенное пересечение в их понятиях психопатологии и психотерапии.

С улучшением технологии киберпространства также изменятся методы для установленной компьютером психотерапии. Традиционные теории и методы будут объединены с новыми, уникальными для продолжающегося развития киберпространства. Критический компонент этого изменения будет осторожной оценкой и, возможно, реинтерпретацией этических проблем, связанных с практикой психотерапии. Главное беспокойство клинициста должно всегда быть связано с благосостоянием и правами клиента, что и подчеркивается в развитии профессиональных руководящих принципов.

В.Ю. Меновщиков

Русские мифы о дистантном консультировании[4]

Аннотация: *Обсуждаются стереотипные представления о психологической помощи на дистанции, называемые в зарубежной психологической традиции «мифами». Показана явная ошибочность данных представлений или возможность разного толкования, а также необходимость научных исследований, дающих ответ на поставленные вопросы.*

Ключевые слова: *Интернет-консультирование, психотерапия на дистанции, стереотипы, реальные факты, результаты научных исследований.*

Любое явление, которое только начинает развиваться, является абсолютно новым и неизученным, может вызвать множество толкований, сомнений, предстает предметом критики и скептицизма, который постепенно корректируется и развеивается. Так было со многими научными открытиями XX века, так было и с психоанализом и с психологической помощью по телефону. Тоже самое сегодня касается практики консультирования и психотерапии через Интернет. Для России это особенно актуально, за рубежом эти сомнения уже потеряли остроту и накал 30 летней давности. Этому способствовали многочисленные научные исследования и последовательная практика применения консультирования и психотерапии онлайн.

Так, например, группа по изучению случаев (CSG), спонсируемая ISMHO (Международным обществом психического здоровья онлайн) исследовала многочисленные пути, которыми профессионалы психического здоровья участвуют в психологической практике онлайн. При этом исследовались как первичные случаи терапии онлайн, так и комбинации с традиционной практикой лицом к лицу (f2f). Группа наблюдала и обсуждала много новых и захватывающих действий с большим терапевтическим потенциалом. CSG обеспечила расширение понимания психотерапевтических явлений онлайн. В итоге этой работы у членов группы возникло понимание того, что является действительно возможным в терапии онлайн, несмотря на распространенные мифы.

Под мифами имелись в виду определенные стереотипы в представлениях о психологической помощи онлайн. Поскольку даже среди профессионалов в области психического здоровья, которые используют традиционные подходы в консультировании/психотерапии, есть определенные вопросы, которые продолжают обсуждаться относительно Интернет услуг по охране психического здоровья.

В результате многолетней работы группой по изучению случаев (CSG) сначала были сформулированы, а затем последовательно опровергнуты 10 мифов о психологической помощи в Интернет:

- **МИФ 1:** «Терапия онлайн» является невозможной

[4] Автор, выражает благодарность всем тем, кто принял участие в дискуссиях, в группе «Психологическое консультирование (онлайн)» на портале «Профессионалы. ру, давших импульс и богатый материал для написания данной статьи.

- **МИФ 2:** Терапия онлайн состоит почти исключительно из обменов электронной почтой
- **МИФ 3:** Использование только текста неадекватно, чтобы передать богатство человеческого опыта
- **МИФ 4:** Предотвращение самоубийства и кризисное вмешательство невозможны онлайн
- **МИФ 5:** Эффективное консультирование онлайн для серьезных расстройств невозможно
- **МИФ 6:** География не имеет значения в обеспечении услуг психического здоровья онлайн
- **МИФ 7:** Лечебная работа онлайн всегда вовлекает одного консультанта или врача, работающего с людьми и группами
- **МИФ 8:** Принципы терапии онлайн - те же что и принципы терапии оффлайн
- **МИФ 9:** Онлайн обучение и супервизия в группе неэффективны
- **МИФ 10:** Любой клиницист, испытанный в работе f2f может сделать онлайн работу.

Перечисленные мифы и доказательства их несостоятельности уже подробно описаны в статьях CSG (Fenichel, Suler, Barak, 2002), а также в нашей книге «Психологическая помощь в сети Интернет» (Меновщиков, 2007), кстати, отвергнутой рядом сомневающихся в научности темы российских издательств и вышедшей пока только в электронном виде.

Выслушивая критику со стороны самых разных людей, участвуя во многочисленных дискуссиях на тему возможности и эффективности Интернет-консультирования, мы сформулировали 9 дополнительных мифов о психологической помощи онлайн. Поскольку возникли они в обсуждениях русскоязычных аудиторий и касались, кроме Интернета еще и телефонного консультирования, мы назвали их «русскими мифами о дистантном консультировании»[5]:

- **МИФ 1:** Клиенты в сети – обманщики, которые разыгрывают наивных консультантов
- **МИФ 2:** Психологи, работающие по телефону и в интернет – начинающие, мало квалифицированные, работающие временно в целях накопления опыта и мечтающие перейти на очное консультирование
- **МИФ 3:** Консультант, работающий в сети – замкнутый интроверт, который просто не может консультировать очно
- **МИФ 4:** Консультирование по телефону и в интернет возможно, а никакая психотерапия нет!
- **МИФ 5:** Психологи работают в интернете только в целях саморекламы

[5] Естественно, мы не исключаем, что подобные мифы присутствуют и в среде зарубежных психологов, психотерапевтов и представителей других социальных групп.

- **МИФ 6:** Интернет-консультирование – неэтично, скорее вредит клиентам, чем помогает
- **МИФ 7:** Быть клиентом в интернете – опасно (нет гарантий конфиденциальности, скорее всего консультанты – обманщики)
- **МИФ 8:** В интернете эффективны исключительно когнитивные и директивные методы
- **МИФ 9:** Дистантное консультирование – только начальный этап консультирования или психотерапии, главная цель которого пригласить клиента на очную встречу (а вот там-то он и получит настоящую помощь!).

Последовательно обсудим, каждый из представленных мифов. При этом заметим, что в части случаев их ложность очевидна, в других же, миф пока остается предметом научного исследования и окончательные выводы преждевременны.

Итак, МИФ 1: *Клиенты в сети – обманщики, которые разыгрывают наивных консультантов*

В сети действительно, все бывает. Психолог-консультант может столкнуться с обманщиком, шутником, манипулятором…Однако, большинство клиентов, обращающихся за психологической помощью в Интернете, все же являются настоящими, «истинными» клиентами, с невыдуманными психологическими проблемами.

Проанализируем выборочно категории обращений клиентов к разным формам консультирования. Категории были взяты нами с Интернет-сайтов, занимающихся психологической помощью через Интернет, они сравнивались с данными Пермских и Московских психологических центров, оказывающих помощь по телефону и очно. В таблице отражены наиболее типичные обращения клиентов. Знаком «плюс» отмечено наличие данных обращений в том или ином виде психологической помощи.

Категория	***Очное консультирование***	***Телефонное консультирование***	***Интернет-консультирование***
Депрессия	+	+	+
Смерть кого-либо	+	+	+
Соматическая болезнь	+	+	+
Зависимость (алкогольная, наркотики, курение и др.)	+	+	+
Неуверенность в себе	+	+	+
Тревожность, страх	+	+	+
Сексуальные отношения	+	+	+
Безответная любовь	+	+	+
Нежелательная беременность	+	+	+
Межличностные отношения	+	+	+
Одиночество	+	+	+
Развод, расставание с партнером	+	+	+
Насилие	+	+	+

Как мы видим, Интернет-консультирование не отличается никакой спецификой обращений. Обсуждаются все те же общечеловеческие проблемы: любовь, смерть, развод, трудности межличностных отношений и т.п.[6] Было бы, конечно, интересно сравнить % содержание различных категорий при разных способах консультирования. Но, к сожалению, у нас для этого пока недостаточно данных.

Зато уже есть исследовательские данные, показывающие, что дискурс писем, направленных психологу, и дискурс просто переписки через Интернет – это принципиально разные дискурсы, по характеристикам кризисности, суицидальности, патологичности и т.п. (Меновщиков, 2010 а). Это совсем другой жанр и стиль!

Кроме того, даже если клиент представляет Интернет-консультанту ложную, надуманную историю за самим обращением вероятно стоят проблемы психологического плана: акцентуации личности или возможно психическое заболевание, одиночество, непринятие обычным окружением, неадекватная самооценка и т.п. Возможны и просто попытки проверить: «А кто же там? Как они оказывают психологическую помощь? Можно ли им доверять? Будет ли хоть какая-то польза?

Ошибка таких «проверяющих» заключается в том, что, как правило, на придуманной истории нельзя ничему научиться и по-настоящему понять как работает психолог и применяемый им метод. Более того, зачастую профессионал чувствует ложь в написанном через Интернет и, тем более, в сказанном по телефону.

Миф 2. *Психологи, работающие в сети или по телефону – начинающие, мало квалифицированные, работающие временно в целях накопления опыта и мечтающие перейти на очное консультирование*

Отчасти миф верен – среди тех, кто начинает работать психологом, действительно немало тех, кто предлагает свои услуги в сети или пытается устроиться на телефон психологической помощи.

В то же время, среди работающих в Интернете немало людей со стажем и значительной профессиональной подготовкой. Психологические службы в сети ведут специальный отбор тех, кто допускается к сотрудничеству с ними. Так, например, на сайте PsyOnline помимо просто

[6] Американская ассоциация дистанционного консультирования (ААДК), определяет distance counseling как практику поиска и получения помощи через интернет. На официальном сайте ААДК отмечено что, Американская ассоциация консультирования (The American Counseling Association), Международное общество по охране психического здоровья онлайн (ISMHO), Американская психологическая ассоциация (American Psychological Association, APA), Американская ассоциация супружеской и семейной терапии (American Association for Marriage and Family Therapy, AAMFT), и другие организации разработали лучшие этические правила для практики дистанционного консультирования. Консультанты, работающие на дистанции, оказывают помощь в вопросах, касающихся взаимоотношений, предотвращения самоубийств, депрессии, развода, тревоги, занятости и образования в течение более чем десяти лет. Эта работа получила признание, как потребителей, так и консультантов (American Distance Counseling Association (ADCA) http://www.adca-online.org/).

непрофессиональных помощников, работают психологи и психотерапевты, среди которых кандидаты наук, психологи и врачи-психотерапевты высших категорий и т.д.

Федерация Психологов-Консультантов Онлайн (Россия) выделяет две группы консультантов:

1. Начинающие – волонтеры, работающие бесплатно, на общественных началах. Как правило, это студенты старших курсов известных государственных ВУЗОВ, вчерашние выпускники тех же ВУЗОВ, иногда люди, не имеющие специального психологического образования, прошедшие только краткий курс подготовки по Интернет-консультированию под нашим руководством. И это осознанная политика руководства Федерации. Она с одной стороны действительно позволяет набраться опыта начинающим психологам, с другой стороны облегчает доступ к новым услугам для сомневающихся и не готовых пока платить за предоставляемую психологическую помощь или недостаточно состоятельных граждан, вынужденных экономить на услугах.
2. Профессионалы – психологи и психотерапевты со стажем, уже «набившие руку» как в очном консультировании, так и в консультировании на дистанции с использованием самых разных видов контакта (электронной почты, чата, IP-телефонии, видеоконференций через СКАЙП). Такие люди, готовы к работе с самыми сложными случаями, могут сочетать консультирование в сети с очным приемом и работой в психологических группах, как в Интернете, так и «лицом к лицу». Оплата таких профессионалов абсолютно оправдана. Их уже незачем проверять и испытывать. Их проверила многолетняя профессиональная психологическая практика, качественное обучение, специализация, супервизия…

В Московской службе психологической помощи населению, где мы проводим супервизию, существует многоступенчатая система отбора специалистов. Среди тех, кто претендовал на место телефонного консультанта, 90% были отсеяны на различных этапах отбора, прежде всего исходя из оценки профессионализма претендента. Кстати, возраст, тех, кто рассматривается на должность телефонного консультанта, должен быть не менее 25 лет, что само по себе уже предполагает и наличие высшего образования и специальной дополнительной подготовки и опыта работы в области психологического консультирования.

Миф 3. *Консультант, работающий в сети – замкнутый интроверт, который просто не может консультировать очно*

Вероятно, можно говорить о некоторых тенденциях и предпочтениях. Однако, столь жесткого деления на интровертов, работающих на дистанции и экстравертов, принимающих очно – явно нет! Например, в наших тренинговых группах, изучающих Интернет-консультирование, распределение интровертов и экстравертов практически не отличается от тренинговых групп иной направленности. Присутствуют и те и другие.

Можно, правда, предположить, что выбор метода и способа терапии связан с личностными характеристиками консультанта. Например, среди ведущих групп психодраматической направленности, по нашему мнению, несколько больше ярких экстравертов, чем среди тех, кто работает на телефоне психологической помощи и т.п.

Более того, возможно, среди тех, кто работает в Интернете, наблюдается некое предпочтение «своей» модальности – кто-то больше предпочитает видеоконференции, кто-то телефонный контакт, а кто-то переписку по электронной почте.

Но это только гипотезы. В целом, «миф» еще ждет своего исследователя!

Миф 4. *Консультирование по телефону и интернету возможно, а никакая психотерапия нет!*

Вопрос сложный, поскольку в самом определении того, что есть психотерапия, а что есть консультирование, заключается столько подводных камней и противоречий, что дать однозначный ответ об их различии на сегодняшний день невозможно!

По-нашему мнению, консультирование более облегченный и краткосрочный вариант психологической помощи, не лезущий в глубину и не меняющий глобальные пласты личности. Психотерапия, соответственно – наоборот.

И в этом смысле – вроде бы стоит согласиться с «мифологическим» утверждением – психотерапия на дистанции невозможна. Однако, это касается далеко не всех случаев.

Существуют краткосрочные варианты психотерапии. Когда глубокое воздействие может быть оказано одномоментно. Да, мы не сможем применить по телефону классический гипноз. Точнее не станем, из-за опасности прерывания контакта. Однако эриксоновский вариант наведения небольшого транса и коррекции патогенных установок вполне работает. Проводя супервизию на телефоне психологической помощи, я сам в этом неоднократно убеждался.

Хотя у нас – в России - нет сформированной традиции оказания психотерапевтической помощи на дистанции – она есть на Западе. Исследования показали, что в Интернете работают самые разные варианты психотерапии (от психоанализа до экзистенциально-гуманистических направлений).7

Все дело заключается, во-первых – в методе, который использует профессионал, работающий на дистанции, во-вторых, в избираемом им и клиентом формате отношений. Краткосрочное психологическое консультирование по телефону, конечно, отличается от долгосрочного психологического консультирования по телефону или через Интернет. Например, в нашей практике количество сессий по телефону или в Интернет достигало 15 и больше. И это уже больше терапия, нежели краткосрочное консультирование. Более того, в отдельных случаях, по договоренности с клиентом, мы начинали с консультирования, а дальше шли в глубь, в психотерапию, не меняя при этом способ контакта, т.е. не переходя от переписки по Интернету к очной встрече. Прежде всего, потому, что клиент находился в другом городе, за многие

---

[7] *Подробнее смотри: Suler J. Psychotherapy in Cyberspace. URL: http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/therapy.html*

Barak A. Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium. // Applied & Preventive Psychology. 1999. V. 8 P. 231-245.

A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. Azy Barak. Liat Hen, Meyran Boniel-Nissim, Na'ama Shapira // Journal of Technology in Human Services, Vol. 26(2/4) 2008. Available online at http://jths.haworthpress.com

километры от нас. Эффективность такой работы, в ряде случаев, была ничуть не меньше, чем продолжение психотерапии очно.

Миф 5. *Психологи работают в интернете только в целях саморекламы*

Да, Интернет – прекрасное средство для рекламы. Однако, многие психологи работают в Интернете не для того, чтобы привлечь клиента на очную консультацию. Сам Интернет устраивает их больше как среда для работы.

Об удобствах работы на дистанции достаточно много написано. Не надо снимать помещение, не надо тратить время – свое и клиента на переезды по мегаполису и т.д. и т.п.8

Интернет является удобным средством и для клиента, помимо чисто прагматических соображений, многие люди предпочитают опосредованный и анонимный контакт, что убедительно показано в статье В.Кампуса[9], опубликованной в этом же номере нашего журнала. Так что взаимодействие через Интернет действительно выгодно и клиентам и консультантам.

Миф 6. *Интернет-консультирование – неэтично, скорее вредит клиентам, чем помогает*

Утверждение ортодоксов, которые сами явно не пробовали этим заниматься.

Процитирую, в этой связи, высказывание практикующего в Сети психолога, В. Ильина: «Скептицизм - вещь естественная. Но приведённые «аргументы» скептиков не являются аргументами вообще. Это обобщения, генерализации и проекции в чистом виде. «Не верю» - чаще всего означает «не пробовал», «никакой психотерапии в сети нет» - означает, вероятно, «я не умею этого делать в сети».

Правомерно задаваться вопросом - какие приёмы терапии и консультирования пригодны в сети, какие малопригодны, а какие невозможны.

Я лично в своей практике, как личных встреч, так и в интернете, всё четче осознаю пользу именно консультирования, как жанра помощи. Когда умеешь делать глубинные изменения, психотерапию - какое-то время можешь быть очарованным этой «магией». А жанр консультирования кажется бедным.

Но этот жанр как раз подходит к тем клиентам, которые не готовы к большой открытости, которые хотят советов, а «магические пассы» психологического эксперимента, тонкости диалога их пугают.

Слишком глубокая работа может впечатлить, но даже после объяснения остаётся недоумение «что это было и зачем?»

Консультирование - это жанр, более бережный к границам клиента, в каком-то смысле. И его можно осуществлять по переписке, тем более через видеозвонок» (Ильин, 2009).

---

[8] Подробнее смотри, например, Меновщиков В.Ю. Консультирование и психотерапия в сети Интернет: «За» и «Против» // Психологический журнал. 2010. № 3.

[9] См. В. Кампус Telepsychology и Telehealth: Консультирование в технологической среде // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №3.

Добавлю, от себя, что зарубежными авторами уже доказана эффективность самых различных способов оказания психологической помощи через Интернет (Barak, Hen, Boniel-Nissim, Shapira, 2008).

С другой стороны, в утверждении есть и доля истины, которая связана с массовым, на наш взгляд, непрофессионализмом, который сейчас присутствует среди Интернет-консультантов (Меновщиков, 2010 б). Многие почему-то решили, что они могут работать в Интернете, не имея ни достаточного опыта очного консультирования, ни специальной подготовки по Интернет-консультированию. В работе психолога на дистанции и в контакте с клиентом больше сходства, чем различий. Однако, порою эти отличия так глобальны, что их непонимание действительно приводит к тому, что Интернет-психолог несет больше вреда (например, явное ятрогеннное воздействие на клиента), чем пользы.

Но это говорит только о том, что интернет-психологу нужна как общая, так и специальная подготовка. Как общая, так и специальная супервизия! А разработка этических принципов работы Интернет-психолога в России является крайне актуальной задачей (Меновщиков, 2010 в).

Миф 7. *Быть клиентом в интернете – опасно (нет гарантий конфиденциальности, скорее всего консультанты – обманщики)*

Ничуть не опаснее, чем при очном контакте. Мы уверены, что на сегодняшний день, больше клиентов становятся жертвами ясновидящих, колдунов и иных мошенников при очной встрече, чем при Интернет-контакте. Хотя подобные типажи начали уже проникать и в Интернет, и это закономерно, это сфера бизнеса. Однако часть таких людей, не сможет полноценно воспользоваться Интернетом просто в силу их глубокой безграмотности. Отчасти это, к сожалению, касается и клиентов. Они просто не смогут прибегнуть к отдельным видам помощи на дистанции в силу недостатка образования и подготовки к работе с техническими устройствами, а также в силу обыкновенной бедности, не позволяющей купить компьютер, подключить Интернет и т.п.

Гарантии конфиденциальности и квалифицированной помощи в Интернете можно создать. Работа Федерации Психологов-Консультантов, в том числе, направлена и на это. В частности, нами уже начата работа по созданию Комиссии по Этике и стандартам психологической работы в Интернете. А зарубежными коллегами уже разработан ряд приемов подтверждения квалификации консультанта, работающего в Интернет.

Миф 8. *В интернете эффективны исключительно когнитивные и директивные методы*

Это утверждение явно ошибочно. Наша практика работы в Интернете и проведенные нами исследования показывает большую эффективность гуманистического подхода в Интернет-консультировании[10]. Хотя директивные методы и тем более, когнитивные также применимы, но

[10] Подробнее см. Меновщиков В.Ю. Компетентность консультанта в интернет-консультировании // Вестник университета (Государственный университет управления) - М.: ГУУ. 2011. № 5.

они не обладают никакой прерогативой на то, чтобы «царствовать» в консультировании на дистанции. Напротив, среда консультирования на дистанции является более хрупкой и чувствительной к нюансам контакта, к построению отношений. И здесь без гуманистических подходов или, по крайней мере, установок, не обойтись.

Миф 9. *Дистантное консультирование – только начальный этап консультирования или психотерапии, главная цель которого пригласить клиента на очную встречу (а вот там-то он и получит настоящую помощь!)*

К сожалению, это заблуждение на сегоднящний день проникло и в достаточно солидные и добротно написанные учебники по психологическому консультированию.11 Практика же показывает, что клиент, обратившийся за помощью на дистанции, как правило, не обращается затем к очному психологу. И, прежде всего, на наш взгляд, потому что он выбрал именно такой способ взаимодействия с психологом, который абсолютно устраивает его по мере конфиденциальности и анонимности, по мере того, насколько клиент готов открываться и что-либо менять в своей личности.

По статистике Пермского центра психолого-педагогической помощи населению за год (2002 г.) 18000 клиентов обращались за помощью по телефону и посредством переписки через обычную почту и только 1500 приходили на прием. Сходные данные имеются и у Московской службы психологической помощи населению (2005-2010 гг.). Разница, согласитесь колоссальная. Получается, что если бы не было возможности получить быструю и не напрягающую в плане самораскрытия помощь на дистанции, огромная масса людей была бы просто ее лишена![12]

Наша зарубежная коллега - Марша Эйнсворт, отвечая на подобные вопросы, в свое время, написала: «Е-терапия не психотерапия. Она не должна сравниваться с психотерапией. Это не замена для традиционной психотерапии. Работа с терапевтом лично остается лучшим способом. Но многие люди не могут или не хотят видеть терапевта лично. Е-терапия - форма консультирования, которая, хотя и напоминает «не вполне оперившуюся психотерапию», является очень эффективным источником помощи» (Ainsworth).

Литература:

1. Ильин В. И., Меновщиков В.Ю. и др. Эффективно ли психологическое консультирование онлайн? Дискуссия на портале «Профессионалы.ру». 2009.
2. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети Интернет. (Электронный ресурс) - М., 2007.
3. Меновщиков В.Ю. Специфика дискурса клиента в Интернет-консультировании // Психологическое консультирование Онлайн. 2010 а. № 1. С.

---

[11] См,. например, Е. Е. Сапогова Консультативная психология. М., 2008.

[12] Об этом же по сути пишут зарубежные авторы, например, в своей статье В. Кампус Telepsychology и Telehealth: Консультирование в технологической среде // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №3

4. Меновщиков В.Ю. Компетентность консультанта в интернет-консультировании // Вестник университета (Государственный университет управления) - М.: ГУУ. 2010 б. № 5.
5. Меновщиков В.Ю. Этические вопросы консультирования он-лайн // Культурно-историческая психология. 2010 в. № 3. С.78-84.
6. Ainsworth M. http://www.metanoia.org/imhs/alliance.htm
7. Barak A., Hen L., Boniel-Nissim M., Shapira N. A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions // Journal of Technology in Human Services, Vol. 26(2/4) 2008. Available online at http://jths.haworthpress.com
8. Fenichel M., Suler J., Barak A. et al. Myths and Realities of Clinical Work Observations on the phenomena of online behavior, experience and therapeutic relationships. A 3rd-Year Report from ISMHO's Clinical Case Study Group // CyberPsychology & Behavior. October 1, 2002. V. 5(5). P. 481–497.

Дж. Сулер

Коммуникация по Электронной почте и Отношения[13]

Аннотация: *Автор подробно описывает основные особенности коммуникации по электронной почте. Предлагает собственную классификацию E-mail пользователей. Обсуждает индивидуальные стили письма. В статье проанализированы семь компонентов электронного сообщения, приводятся примеры написания сообщений, использования различных мультимедийных возможностей (обогащение текста, частный язык и др.). Рассматривается перенос, возникающий при переписке через электронную почту и некоторые другие специальные вопросы: архивирование электронной почты, развитие отношений при электронной переписке, двойные отношения, E-mail стресс и кросс-культурные вопросы использования электронной почты.*

Ключевые слова: *электронная почта; категории пользователей; стили; структура электронного сообщения; мультимедийные возможности; перенос; отношения; стресс; кросс-культурная электронная почта.*

Возможно, электронная почта — самый важный, уникальный метод коммуникации и развития отношений после телефона. Прежде всего ее легко использовать. Этот способ кажется людям знакомым и безопасным, потому что во многих отношениях он подобен написанию писем — минус раздражение из-за необходимости конвертов, облизывания марок и поездки к почтовому ящику. Из всех методов развития отношений в Интернете этот является самым обычным и, возможно, самым мощным. Хотя дружба и романы на самом деле могут начинаться в комнатах для дискуссий (в чате), при обмене мгновенными сообщениями, аватар-сообществах, в блогах или других видах коммуникации в этой среде, отношения почти всегда развиваются и в электронной почте как способе углубить коммуникацию. Это более частный, более надежный, менее хаотический способ для того, чтобы «говорить». Даже когда другие инструменты онлайн улучшатся, станут более визуальными и слуховыми, например, как при организации телеконференций, электронная почта не исчезнет. Многие людей предпочтут ее, потому что это не визуальная и не слуховая форма коммуникации. В конце концов, мы пока не наблюдаем, что люди стремятся купить видео-оборудование, дополнить аксессуарами телефон, даже при том, что эта технология уже доступна в течение некоторого времени.

Электронная почта — не просто электронное письмо, посланное через Интернет. Коммуникация через электронную почту создает психологическое пространство, в котором пары людей или группы людей взаимодействуют. Она создает контекст и границы, в которых могут развернуться человеческие отношения.

Основные особенности: «Гайки» и «Болты» E-mail Коммуникации

Текст-Разговор (TextTalk) — люди печатают слова, чтобы общаться по электронной почте. Более технологически сложные методы позволяют вам включить в сообщение картины и звуки, но это более сложный процесс, некоторые люди его избегают. Простота и легкость использования привлекает многих людей в электронной почте. С другой стороны, некоторым

[13] Перевод В.Ю. Меновщиков, Е. Панькова

людям может не нравиться электронная почта, ПОТОМУ ЧТО она включает печатание. В то время как каждый знает как говорить, не каждый знает как напечатать. Кроме того, некоторые люди, возможно, не чувствуют себя удобно или не умеют выражать себя через письмо. Барьер печатания/написания отфильтровывает некоторых людей из мира электронной почты. Для тех же, кто любит писать, электронная почта — блаженство. Возможно даже, что есть различия в познавательном (когнитивном) стиле между людьми, которые любят общаться письменными словами, и теми, кто этого не делает. «Разговор через текст», как я люблю это называть, является языком, обращенным к самому себе, сходным, но не совсем тем же самым как написание писем, докладов, других традиционных типов документов.

Отсутствие сигналов «Лицом-к-лицу» — В напечатанном тексте электронной почты Вы не можете видеть лица других людей или слышать, что они говорят. Все интонации и реплики (сигналы) языка тела потеряны, что может сделать понимание нюансов сообщений более трудным. Но люди — творческие существа. Энергичные «писатели электронной почты» развили все виды инновационных стратегий для того, чтобы выразить себя через напечатанный текст. Умелый автор способен сообщить значительную глубину и тонкость в обманчиво простом письменном слове. Несмотря на нехватку реплик лицом к лицу, разговор через электронную почту развился в сложную, выразительную художественную форму.

Анонимность — Люди могут не знать, кто вы или где вы, когда вы посылаете им электронную почту. Если вы хотите, вы можете использовать в сообщении псевдоним. И обратный адрес содержит только общую информацию о том, где вы находитесь. Средний пользователь не знает, как разыскать происхождение и идентичность таинственного сообщения. Если кто-то настроен остаться скрытым, он может послать почту через службу анонимного обслуживания отправителя, которая уберет всю информацию для возможной идентификации с электронной почты. Этот потенциал анонимности электронной почты раскрепощает некоторых людей. Они «говорят» вещи, которые обычно не говорили бы. Нехватка реплик лицом к лицу усиливает этот «эффект беспрепятственности». В некоторых случаях результатом этого может быть то, что люди начинают общаться в агрессивной, антиобщественной манере. Иногда это поощряет людей быть более открытыми, честными и нежными. Анонимность — это ни «хорошая» или «плохая» вещь сама по себе. Она делает доступными оба пути.

Асинхронное Взаимодействие — Беседы через электронную почту не происходят в «реальном времени». Вы и ваш партнер не должны сидеть за компьютером одновременно для того, чтобы «говорить». В отличие от встреч лицом к лицу, которые являются синхронными, обсуждения через электронную почту не требуют, чтобы Вы ответили тут же на месте на то, что другой сказал. Вы имеете время, чтобы обдумать, оценить сказанное и составить ваш ответ. Некоторые люди используют в своих интересах эту удобную «зону отражения» (рефлексии). Некоторые этого не делают. Когда я получаю сообщение, которое эмоционально будоражит меня, я применяю мое «Правило 24-х часов». Я составляю ответ, не посылая его (или не пишу ничего),

жду 24 часа, затем возвращаюсь, чтобы перечитать сообщение другого человека и мой не отправленный ответ. Очень часто я интерпретирую сообщение другого человека иначе — обычно менее эмоционально во второй раз «обойдя его кругом». Очень часто ответ, который я действительно отсылаю, совсем другой — обычно содержит намного больше объяснений и более зрел, чем тот, который я послал бы днем раньше. Правило 24 часов спасает меня от ненужных недоразумений и аргументации (см. раздел про «перенос»).

Регулируемая Скорость Разговора — Поскольку коммуникация по электронной почте является асинхронной, норма скорости, с которой Вы «разговариваете», маневренна. Беседа может произойти в течение минут, дней, недель или месяцев. Время взаимодействия может быть сокращено или растянуто так как необходимо. Изменения в темпе обмена электронными сообщениями между двумя людьми отражает динамику их отношений.

Регулируемый Размер Группы — Большинство программ электронной почты позволяют Вам сообщаться с одним человеком или создать список адресатов. Эти особенности позволяют очень легко расширить беседу пары до обсуждения группы. Большими группами из дюжины или еще большего количества людей можно управлять через несколько услуг онлайн, которые обеспечивают групповой сервис электронной почты. Граница членства диалогового пространства электронной почты гибка настолько, как хотят его члены. Иногда границы скрыты: люди могут быть отрезаны от обсуждения или даже знания о нем. Многие из идей, обсуждаемых в этой статье, касаются электронной почты, используемой парами людей, а также группами. Но тема списков адресатов — целая вселенная, вовлекающая всю тонкость и сложность динамики группы. Например, вопросы, связанные с этим можно посмотреть на следующих веб-сайтах:

http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/lifelist.html;

http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/wizards.html;

http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/listvote.html;

http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/therapygroup.html;

http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/extendgrp.html.

Спам — Неизбежно пользователи электронной почты подвергнуты спаму, то есть получению не запрашиваемых ими сообщений, разработанных, чтобы продать идею или продукт. Это «макулатурная почта». Для Интернета прошлых лет спам — анафема. Это апокалиптический признак коммерциализации киберпространства. Люди субъективно чувствуют электронную почту как личное пространство, в котором они взаимодействуют с семьей, друзьями, и коллегами. Спам — нечто коммерческое, что выскакивает перед вашим лицом, вторгаясь в вашу частную зону. В списке входящей почты спам выступает как «бородавка». Одна из очень немногих хороших вещей, которую можно сказать о спаме, это то, что он напоминает Вам о том, что электронная почта — не полностью частное пространство. Незваные другие могут здесь проявить свою

неуместность. Защита входа в почтовый ящик стала игрой остроты ума между пользователем и неустанными спаммерами.

Новичок и Про[14]: интенсивность использования E-mail

Хотя кажется, что в настоящее время почти каждый использует электронную почту, не каждый использует ее в одинаковой степени. Один из способов классифицировать людей — учесть интенсивность использования ими их электронной почты. Люди в каждой категории имеют тенденцию вести себя немного по-разному в отношениях с электронной почтой, чем люди в других категориях. Электронная почта воздействует на расширение вашей социальной жизни, поскольку Вы становитесь более страстно вовлеченными в нее. Это становится постоянно растущим процессом: чем больше Вы посылаете сообщений по электронной почте, тем больше отношений, которые Вы развиваете, и тем больше Вы должны продолжать посылать сообщения по электронной почте, чтобы остаться связанными с вашими коллегами и друзьями. С расширяющейся жизнью электронной почты увеличивается и навык в ее создании, чтении и организации. Вы становитесь чувствительным к нюансам отношений посредством электронной почты, которые делают этот межличностный мир даже более соблазнительным, вызывающим и полезным.

Для **энергичных пользователей электронной почты**, компьютер — главная особенность их межличностной и/или профессиональной жизни, включая диадные отношения и членство в группах. Их мир онлайн глубоко укореняется в их душе и электронная почта — чрезвычайно важный инструмент для того, чтобы в психологическом отношении поддерживать этот мир. Они проверяют свою электронную почту по крайней мере один раз в день, часто несколько раз в день. Это одна из самых первых вещей, которые они делают утром и, может быть, последнее, что они делают перед отходом ко сну. Каждый день они могут получать сто или больше сообщений — большая часть сообщений прибывает от членов (списков) групп, к которым они принадлежат. Некоторые энергичные пользователи могут установить программы электронной почты для того чтобы автоматически регулярно скачивать почту , в то время как большинство «упертых» пользователей (тех, кто может делать профессиональную работу онлайн) проверяет каждое сообщение, как только оно входит. Для энергичного пользователя технический отказ, приводящий к потере способности приема электронной почты — катастрофа. Вы чувствуете себя отключенным, выпавшим из сети. Многие энергичные пользователи имеют некоторый тип дублирующей системы, чтобы противодействовать таким бедствиям, например, второй или третий ящик электронной почты или другой компьютер с электронной почтой (например, компьютер в офисе такой же как и дома). Энергичные пользователи почти всегда имеют, по крайней мере, одного приятеля онлайн, который действует как чрезвычайный посредник. Когда доступ к электронной почте пользователя исчезает, он или она связывается с приятелем, который передает новости о затруднительном положении пользователя их онлайн друзьям и коллегам.

[14] По-видимому, автор имеет в виду продвинутых пользователей (прим. Переводчика)

Регулярные Пользователи электронной почты проверяют почту и пишут электронные письма несколько раз в неделю, обычно в предписанное время. Сессия запланированной электронной почты становится типом психологического пространства, в котором они оставляют мир лицом к лицу и на мгновение погружают себя в киберпространство социальной реальности. Их интернет-отношения могут становиться очень существенной особенностью их жизни, как и у энергичных пользователей, хотя миры их электронной почты не имеют той же самой интенсивности как у энергичных пользователей. Технические отказы, приводящие к разъединению, также не вызывают такую же степень беспокойства.

Случайный пользователь электронной почты посылает сообщения по электронной почте спорадически, возможно один раз в неделю или меньше. Для этих пользователей, электронная почта это то, что удовлетворяет их любопытство, это игрушка, чтобы играть, развлечение для проведения досуга. Они могут получать удовольствие, применяя эту форму коммуникации и могут даже завести некоторых друзей и коллег. Но электронная почта не становится важной особенностью их межличностного мира. Трудности могут возникнуть, когда регулярные пользователи, и особенно энергичные пользователи, начинают взаимодействовать по электронной почте со случайными пользователями. Есть неравенство в воспринимаемой важности развития отношений через электронную почту. Энергичный или регулярный пользователь может ожидать более частых обменов письмами, но не получает их. Опытные пользователи быстро признают это неравенство и соответственно приспосабливаются. Проблема обычно возникает, когда случайный пользователь сам искажает представление о себе: «Конечно! Я действительно переписываюсь по электронной почте все время!» Эти случайные пользователи могут просто неправильно понимать каким является действительно опытное пользование электронной почтой, или они наивно вводят в заблуждение своими «фанатичными» склонностями.

Электронная почта обычно одна из первых вещей, в которых новый интернет-пользователь делает первую попытку. Таким образом, **новичок, пользователь электронной почты,** обычно только что вошел в мир киберпространства. Эти новички не понимают «дорожные» правила или то, как эти вещи работают. Они могут нарушить этикет, например такой, как печатание заглавными буквами, которое в «разговоре через текст» эквивалентно крику. Они полностью не понимают глубину и сложность мира электронной почты. Они не оценивают его потенциал для того, чтобы развить отношения. По существу, они не знают то, во что они входят. Энергичные пользователи часто могут определить новичка очень быстро. Некоторые из этих более опытных пользователей любят брать новичка «под крыло». Другие нечестные типы могут играть с ним или пробовать обмануть наивного новичка. В конечном счете, новичок вырастает (дифференцируется) в один из трех других типов пользователей электронной почты.

Способности к письму и Стили

Способность человека эффективно общаться по электронной почте сильно зависит от его или её навыков письма. Люди, которые очень не хотят писать, вероятно не станут последовательными пользователями электронной почты. Регулярные и энергичные пользователи обычно любят писать. Некоторые даже сообщают, что они предпочитают письмо как способ самовыражения. Они черпают восхищение в словах, структуре предложения, форматировании сообщения и возможности что-то сотворить точно так, как они желают, выражая свои мысли и капризы. Они наслаждаются той «зоной отражения» (рефлексии), где они могут обдумывать и размышлять перед самовыражением. В этой зоне электронная почта обычно менее спонтанная форма сообщения, чем устная речь. В отличие от устной беседы, где слова возникают и немедленно испаряются, написанные мысли предстают в более видимом, постоянном, конкретном и объективном формате. Сообщение по электронной почте — крошечный пакет самопредставления, которое начинает проникать в киберпространство. Некоторые даже ощущают это как творческую работу, подарок, посланный интернет-приятелю. Это — часть себя, которую опытные пользователи электронной почты любят строить.

Качество отношений между корреспондентами электронной почты опирается на их навыки письма. Чем лучше люди могут выразиться через письмо, тем больше их отношения могут развиться и углубиться. Бедное письмо может привести к недоразумениям и конфликтам. При отсутствии точного восприятия того, что другой пытается сказать, люди имеют тенденцию проецировать свои собственные ожидания, неприятности, и фантазии на других (см. раздел о переносе). Неравенство в письменных способностях между партнерами по электронной почте также может быть проблематичным. Эквивалентом этого при личной встрече было бы то, что один человек является очень красноречивым и близким, говоря с другим, который говорит неловко и минимально. Говорливый, в конечном счете, может обидеться на то, что он приложил такие большие усилия в отношениях и взял на себя все риски самораскрытия. Тихий может чувствовать себя управляемым, игнорируемым и неправильно понятым.

Мы имеем тенденцию думать о письменных способностях как о фиксированном навыке — инструменте для того, чтобы выразиться, который является или сложным или простым. Также возможно, что качество письма зависит от качества отношений с другим. Поскольку отношения по электронной почте углубляются и доверие развивается, человек может открыться в более выразительных формах письма. Люди больше желают экспериментировать, рисковать, не только в том, какие мысли или эмоции они выражают, но также и в словах, и используемом составе предложений. Проверка правописания и грамматика вызывают в их воображении все виды воспоминаний и эмоций детских, школьных лет. Ваша самоконцепция может «поехать» на этих воспоминаниях. В ходе отношений посредством электронной почты могут появиться темы, идущие из прошлого.

Письмо — не только инструмент развития отношений посредством электронной почты. Письмо затрагивает отношения, и отношения влияют на качество письма. Эффективность письма изменяется в результате того, что случается в продолжающейся электронной переписке. Композиция продвигается, когда люди чувствуют себя безопасно и готовы исследовать; регрессирует, когда они чувствуют угрозу, вред или злость. Эти изменения отражают изменения, связанные с развитием отношений.

В дополнение к письменным навыкам СТИЛЬ письма также затрагивает отношения в электронной почте и, в свою очередь, затронут ими. Конкретные, абстрактные и эмоциональные выражения, сложность словаря и структуры предложения, организация и поток мысли — все отражает познавательный стиль / стиль индивидуальности и влияет на то, как другие реагируют на Вас. Навязчивые (компульсивные) люди могут строить высокоорганизованные, интеллектуализированные сообщения с небольшим эмоциональным раскрытием. Демонстративные (истеричные) люди могут проявлять меньше беспокойства об организации и намного больше выражать эмоции. Нарциссичный, самовлюбленный человек может писать чрезвычайно длинные, хаотичные блоки параграфов. Шизоиды могут продуцировать очень короткие, но проникающие сообщения. Различные стили письма/индивидуальности могут быть совместимыми, несовместимыми или дополнительными к другим стилям.

Анатомия E-mail Сообщения: Аспекты и Структура

Сообщение электронной почты может анализироваться по семи компонентам: (1) наименование отправителя, как оно обозначено в ваших входящих письмах, (2) линия темы, как она обозначена в ваших входящих сообщениях, (3) приветствие, которое вводит в тело сообщения, (4) тело сообщения, включая цитированный текст, (5) завершающая часть и имя, и (6) блок подписи.

Тело сообщения — то, что большинство людей рассматривает фактическим "сообщением". Конечно, это самый длинный, сложный и изменяющийся аспект обмена между партнерами электронной почты. Однако другие компоненты сообщения также могут быть крошечными драгоценными камнями коммуникации. В этих небольших самородках может быть упаковано множество значений. То, как обманчиво простые компоненты сообщения изменяются во времени, может сигнализировать о важных изменениях в отношениях.

1. Имя Отправителя

Большинство людей устанавливает имя пользователя e-mail в программе их электронной почты и на этом останавливается. Это отражает идентичность, которую каждый желает представить онлайн. Имя, выбираемое обычно, — это реальное имя, псевдоним, или объединенное имя (например, Билл и Марта Смит). Использование реального имени указывает на желание просто быть собой. Это прямое, «честное» представление. Псевдонимы представляют более таинственные, игривые подходы: «Вы можете предположить, кто я?» Они могут выражать

некоторый неочевидный или основной аспект идентичности человека и самопонимание. Также они могут показывать неосознаваемые фантазии, касающиеся мотивации и желания (или опасения), касающиеся идентичности. Объединенное имя — «посыл, чтобы это было всем известно": известно, что Вы имеете партнера, что двое разделяют одну программу электронной почты и могут оба читать всю почту (посыл, который может значительно повлиять на то, как другие отвечают). Когда люди изменяют установку имени пользователя в программе их электронной почты, это отражает существенное изменение в том, как они желают представить свою идентичность онлайн. Перемещение от псевдонима до реального имени выражает желание приоткрыть «маску» (хотя это значимая маска). Изменение объединенного названия к единичному названию — движение к разделению и индивидуализации, которая приглашает к более частному, «один на один» диалогу.

2. Линия темы

Тема — крошечный микромир в себе. Часто люди используют ее, чтобы только суммировать или ввести главную идею (и), содержащуюся в теле сообщения. Но опытные e-mail-пользователи знают более тонкие методы для того, чтобы придать значение и выразить эмоцию в заголовках, которые они добавляют к их электронной почте. Тема может ввести, выдвинуть на первый план или разработать особенную идею в сообщении. Этим может задаваться категорический вопрос, предлагаться категорический ответ, также можно шутить, дразнить, подталкивать, ругать, кричать, шептать или проявлять эмоции. Иногда ее значение может, очевидно или осторожно, противоречить чувству, выраженному в теле сообщения. Творческое использование заглавных букв, запятых, пробелов, круглых скобок, и других знаков клавиатуры добавляет акцент и сложность к мыслям и эмоциям, выраженным в теме. Вот некоторые примеры, иллюстрирующие эти идеи:

ПРИВЕТ СЭМ!

и теперь кое-что совершенно другое

Что я должна сделать?

решение....

полюбить это!

Джим! нужна помощь, Помощь, ПОМОЩЬ!!

наступление

АССК!!!

Я так впечатлился (зеваю)

Должны Сделать Это

** ИЗМЕНЕНИЕ ПАРОЛЯ **

(так)

Вещи в движении...

Даже больше/мне жаль

спасибо за ваш комплимент и поддержку, реально!

пожалуйста, читайте

????

гитара, наше посещение, деньги

Хорошо люди, успокойтесь

Это было забавно, мальчики и девочки ;-)

извинение

&**%$#)) (*@#%%$

HUGZZZ

Боб / борется / методы / ерунда

вздох...

В архиве электронной почты исследование списка тем через развитие отношений походит на просматривание заголовков газеты в течение многих месяцев или лет. Это отражает поток важных тем в истории встреч посредством электронной почты. Эти образцы и тенденции в течение долгого времени могли бы показать скрытые или неосознанные элементы в отношениях между двумя людьми. Например, одна интересная особенность — использование "re:" как приставки к *теме.* Сколько сообщений пара продолжала нажимать «на ответ» и снова использовать тот же самый предмет разговора? Это могло бы указать на эмоциональную интенсивность той специфической нити.

Использование "re:" вместо создания новой *темы* может быть интересным динамическим обменом между партнерами по электронной почте. Создание новой *темы* немного походит на взятие на себя инициативы в отношениях. Ввод нового названия для взаимодействия — как создание заголовка для истории, которая является продолжающимся диалогом. Это попытка осмыслить, суммировать и выдвинуть на первый план то, что человек чувствует как самую важную особенность беседы. Создание новой темы вводит в игру «наблюдающее эго» — способность отстраняться и размышлять о том, что происходит. Кроме того, это показывает ощущение ответственности (за то, что говорится)[15] и собственности диалога, в некоторых случаях, возможно, даже попытку управлять диалогом. Этим способом некоторые партнеры по электронной почте ведут поединок друг с другом через *тему.* Просто нажатие «ответить», не создающее новое название сообщения, может указывать на меньшее «наблюдающее эго» и большее количество непосредственной реакции. Это предлагает режим работы: «я хочу ответить на то, что Вы сказали». Некоторые люди хронически не в состоянии создать новую *тему* и постоянно используют "re:" Они могут быть немного пассивными в отношениях, или ленивыми. Они, возможно, не чувствуют смысл ответственности, собственности или управления. Хотя это может быть и не верно, но, однако их партнер может почувствовать так.

[15] Вставка наша (прим. Переводчика)

Спаммеры будут пробовать эксплуатировать *тему*, чтобы обмануть Вас при открытии сообщения. Остерегайтесь заголовков, написанных заглавными буквами, украшенных звездочками и восклицательными знаками, или содержащих чрезмерно дружественные или соблазнительные сообщения («Мы только хотим сказать привет ...»), особенно, когда Вы не узнаете имя отправителя. Если это смотрится и пахнет как спам, это — спам.

3. Приветствие

Независимо от того, пишете ли вы письма или встречаете кого-то на улице, беседа обычно начинается с некоторого приветствия. Различные приветствия передают несколько разный эмоциональный тон и уровни близости. Это определяет настроение для остальной части сообщения, но иногда может противоречить тону сообщения. В течение серии сообщений, туда и обратно идущие изменения в приветствии могут показаться небольшим танцем, иногда игривым, иногда конкурирующим. Кто является более вежливым, дружественным, близким, восторженным, эмоциональным? Добавление имени человека к приветствию — «Привет Пат», а не просто «Привет», всегда указывает на более глубокий уровень близости или, по крайней мере, на тот факт, что Вы предприняли маленькое дополнительное усилие персонализировать сообщение.

Вот образец небольшого количества приветствий:

Дорогой Пат — несколько формальное приветствие, очень напоминающее написание обычного (стандартного) письма. Фактически новички, пользователи электронной почты, часто возвращаются к этому привычному способу начала корреспонденции. Я редко видел, чтобы опытные пользователи начинали с «Дорогой», кроме, возможно, обращения к незнакомцу, для которого почтительная формальность могла бы быть соответствующей. В большинстве случаев это слишком вежливо для случайной атмосферы встреч со многими партнерами, ассоциирующейся с Интернетом. Поскольку «Дорогой» связывается с медленной почтой, а это второстепенный способ сообщения в глазах энергичных пользователей, некоторые люди могут осудить использование этого обращения. Они могут рассматривать отправителя как наивного в социальной динамике электронной почты.

Привет, Пат — более привычное, дружественное приветствие с намеком вежливости и уважения. Очень удобный, универсальный прием.

Хай, Пат — немного более дружественное приветствие, чем просто «Привет». Это, вероятно, не соответствует первому обмену электронной почтой с незнакомцем, если Вы немедленно не хотите установить тон «дружелюбия среди равных».

Привет Пат! / Приветствую Пат!! — более восторженный привет, почти как объятие или похлопывание по спине человека. Также в этом может быть элемент удивления или восхищения, выражаемого восклицательным знаком, как будто Вы только что позвонили человеку по телефону и можете услышать в его «Привет!» как он счастлив, что это Вы! Чем больше восклицательных

знаков, тем больше энтузиазма, хотя длинный ряд восклицательных знаков мог бы быть воспринят как фальшивое или надуманное приветствие.

Пат!!! — Этот вариант передает даже более высокий уровень энтузиазма, удивления или восхищения — так, чтобы просто имя компаньона вырывалось из сознания.

Пат, — очень сухое, «давайте переходить к сути», приветствие. Иногда в этом есть почти зловещий тон, как будто отправитель пробует привлечь ваше внимание, подготавливая к некоторому неприятному обсуждению.

Эй там! — очень неофициальное приветствие, обычно применяемое для друзей. Хотя имя получателя опущено, предполагается, что отправитель знает, что это Вы.

Эй Пижон![16] / Эй! — Другой очень неофициальный привет для друзей, обычно применимый (но не всегда) между мужчинами. Он передает чувство духа товарищества.

Приветствую (Вас)! — надежный признак того, что спам прибывает к Вам или, возможно, сообщение от коллеги или друга, который пробует быть немного юмористом, предлагая обманчиво «формальный» привет.

Привет, / Хелло, — принимая во внимание, что «Привет» немного более фамильярно чем «Приветствую», оба приветствия испытывают недостаток «в близком контакте» из-за опущенного имени получателей. Они воспринимаются как немного плоские или безличные. Спаммеры и другие люди, которые в основном безразличны к тому, кто Вы, завершат сообщение этим «тусклым» введением.

Отсутствие приветствия вообще — интересное явление, которое сокращает оба пути. В некоторых случаях, это может показать, что отправитель ленив, пассивен или он или она испытывает недостаток в личной связи с Вами (так же как и желание личной связи). В некоторых сообщениях этого типа, которые я получил, я чувствовал, как будто отправитель воспринимает меня как компьютерную программу, готовую ответить его потребностям — без идентичности или учета моих собственных потребностей.

С другой стороны, отсутствие приветствия может указывать на полностью противоположный сценарий. Отправитель действительно чувствует себя связанным с Вами, так что приветствие не требуется. Он предполагает, что Вы знаете, что Вы тот, кто находится в зоне его внимания. Или он никогда не чувствовал, что оставил беседу и психологическое пространство, которое он разделяет с Вами, так зачем вводить приветствие в сообщение? В продолжающемся, идущем туда и обратно диалоге, не может быть приветствий во всем множестве электронных писем, которыми вы обменялись. В мире «лицом-к-лицу» Вы не говорите «привет» посреди энергичного обсуждения. В киберпространстве содержится тот же самый принцип. Хотя сообщение каждой электронной почты похоже на письмо, которое традиционно начинается с приветствия, это фактически не так. Во многих случаях это часть продолжающейся беседы.

[16] Пожалуй, в русском языке этому соответствует обращение типа «Старик!», а может быть более «современное» - «Братан!» (примеч. Переводчика)

4. Тело Сообщения

Тело сообщения — самый сложный компонент электронной почты. Сообщения могут изменяться по длине, организации, потоку идей, использованию цитированного текста, ошибкам, изощренности грамматики, использованию заглавных букв, таблиц, смайликов и других уникальных характеристик клавиатуры, интервалов параграфов до полного визуального «чувства» сообщения.

Структура тела электронной почты отражает познавательный (когнитивный) стиль и стиль индивидуальности человека, который создает сообщение. Люди, которые страдают навязчивостями (компульсивные), могут бороться за хорошо организованные и логически построенные сообщения с немногочисленными, если таковые вообще имеются, опечатками или грамматическими ошибками (они используют в своих интересах программы проверки правописания). Те, кто отличается истерическими чертами, могут предложить более драматическое представление текста, где опрятность играет последнее место относительно выразительного использования интервалов, заглавных букв, уникальных характеристик клавиатуры и красочного языка. Люди с шизоидными тенденциями могут быть чрезмерно содержательными, в то время как те, кто более импульсивен, могут создать неорганизованное, бросающее вызов грамотности, сообщение с эмоциональными фразами, выдвинутыми на первый план крикливыми заглавными буквами.

E-mail Эмпатия — Отправитель обращает внимание и предвидит потребности получателя? Сопереживающие (эмпатичные) люди определенно откликнутся на то, что сказали их партнеры по электронной почте. Они задают вопросы их партнерам о них и их жизни. Они также строят сообщения так, как это будет подходить для получателя, когда он будет читать это. Они пишут в стиле, который и вовлечен и показывает готовность понимания. С соответствующим использованием интервала, начала параграфов и различных возможностей клавиатуры (.... //// ****), чтобы выделить основные моменты, они визуально строят сообщение так, чтобы его было легко и приятно читать. Они оценивают только то, чтобы сообщение не было слишком длинным. По существу, они хорошие авторы, которые обращают внимание на потребности их аудитории. Это весьма непохоже на людей самовлюбленных, с нарциссическими тенденциями, которым трудно поместить себя непосредственно «в туфли получателя». Они могут производить длинные блоки неделимого текста, ожидая, что их партнер выдержит интерес в витиеватости, чтении, по-видимому, в бесконечных отражениях многоречивых описаний того, что отправитель думает и чувствует. Как это ни парадоксально, потребность самовлюбленного человека, который хочет быть услышанным и хочет восхищения, может привести к тому, что получатель нажмет клавишу Delete(удалить) из-за фрустрации или скуки.

Планирование против Спонтанности — Тщательно, эмпатически построенная электронная почта иногда испытывает недостаток в спонтанности. Возможно, сверхобдумывание и микроуправление сообщением, по сути, приближает к тому, где это уже кажется немного

искусственно изобретенным. Возможно самое эффективное сообщение — то, которое имеет баланс между спонтанностью и тщательно спланированной организацией. Кроме того, короткие сообщения с некоторыми очевидными ошибками правописания, затруднениями, или немного хаотичным визуальным представлением могут быть искренним выражением привязанности и дружбы, как будто человек желает позволить Вам видеть, как он выглядит бродящим по дому, носящим старую футболку и джинсы. Или такое сообщение может быть подлинным выражением настроения человека в данный момент. «Я спешу, но я хочу отослать это прочь — к Вам!» В ходе продолжающихся отношений посредством электронной почты, привлекательно ритмичное чередование непосредственных и тщательно продуманных сообщений, которое напоминает отливы и приливы непосредственных отношений.

Творческий Keyboarding (творческое использование клавиатуры) — Люди — любопытные существа. Когда они сталкиваются с барьерами, они находят все виды творческих способов обойти их, особенно, когда эти барьеры вовлекают коммуникацию. Опытные пользователи электронной почты развили множество методов использования клавиатуры, чтобы преодолеть некоторые из ограничений печатного текста — методов, которые придают вокальное и кинестетическое качество сообщению. Они пытаются сделать беседы посредством электронной почты меньше напоминающими почтовые отправления и больше — встречи лицом к лицу. Некоторые из этих стратегий пришли из мира интернет-комнат для дискуссий (т.е. из чата).

Спасибо большое! (счастлив, счастлив, счастлив)

[ощущаю себя неуверенно здесь]

Я полностью забыл! (удар по лбу)

Привет (зеваю) всем.

Я знаю точно, что я говорю о (чешу лоб)

(думаю над этим ...)

[г]

Мысли и чувства, помещенные в круглые или квадратные скобки — своего рода мысленное проговаривание (бормотание, обращенное к себе), как будто каждый думает негромко, печатая одной рукой, позволяя другой посмотреть, что происходит в его голове. Есть что-то честное или даже уязвимое в этих вводных выражениях, потому что Вы впускаете другого человека «кое-куда», что иначе могло быть скрыто. Действия, помещенные в круглые скобки, указывают на язык тела — это попытка передать некоторые из реплик (сигналов) лицом к лицу, которые отсутствуют в напечатанных текстах. Варианты могут быть разными — от простой стандартной усмешки [г] к более сложному, лично сделанному «на заказ» описанию. Конечно, люди имеют намного более сознательный контроль над этими вводными действиями, чем они имеют контроль над языком тела в реальном мире. Иногда это намеренное усилие передать немного тонких нюансов настроения или состояния ума. В некотором смысле каждый почти неявно говорит: «Эй, если есть кое-что скрытое или неосознаваемое во мне, это возможно вот что!»

Я хотел бы услышать о *твоем* мнении

Я убеждаю Вас ПОЖАЛУЙСТА, ПОЖАЛУЙСТА, ПОЖАЛУЙСТА, берегите все, что Вы имеете!

Я ** НЕ ** делать этого!!!

С другой стороны, если это _ТОЧНО_ верно, тогда мы должны сделать кое-что.

сильные объятия

[[[ОБЪЯТИЯ]]]

Голосовые акценты могут быть достигнуты при использовании заглавных букв, звездочек, подчеркивания и других характеристик клавиатуры. Восклицательные знаки добавляют эффекта. Все это — попытка подражать изменениям в акцентах тона голоса, которые Вы хорошо могли бы расслышать в мире лицом к лицу, как и эмоции, которые сопровождают этот (письменный) акцент. Подчеркивание единственного слова в предложении иногда может решительно изменить значение и воздействие этого предложения. Вместо того чтобы выдвигать на первый план голос, последующие два примера иллюстрируют действие выделения (акцента). Как вводные действия, это выражает язык тела, но язык тела, который является всегда полностью намеренным и очевидным.

Разговор, которого....

Спасибо .... и .... с днём рождения Вас ..... с днём рождения Ваааасссс!!

Это — наверняка..... С другой стороны, я могу быть неправ.

Я сказал бы что ..... гм ..... мм....

Ряд точек – **«трейлеров»** может использоваться творчески, разнообразным путем. Обычно они подражают паузе в разговоре. Эта пауза могла бы использоваться драматично, вести человека или в психологическом отношении готовить к вашей следующей идее, иногда даже предупреждая: «Вы могли бы присесть для этого»[17]. Или трейлер указывает паузу, чтобы дышать (как в пении), переход в вашем размышлении или временную ошибку, или колебание в ходе ваших мыслей. Дополнение «гм» и «мм» в последнем примере помогает моделировать смысл колебания и беспорядка в колеблющемся процессе мысли. Это подражает образцам речи в личном общении.

Это замечательно! :-)

Я не соглашаюсь с Вами, Билл :-)

Возьмите эту работу и спихните ее :-)

Я полностью верю в Вас :-)

Моя, не наша защита :-)

Я действительно последовательный болтун:-)

Сам я был виновен в этом. :-)

Спасибо за выслушивание моей напыщенной речи. :-)

Я попросил бы Вас не отклоняться от этой прекрасной линии :-)

---

[17] По-русски, это, скорее всего, звучало бы так: «Присядь! Я хочу тебе кое-что сообщить…» (примеч. Переводчика).

Должен пойти :-(

Это действительно опрокидывает :-(

Знаете, что я подразумеваю? ;-)

Мы покажем ему одну вещь или две. ;-)

Только добавлю свои 2 цента ;-)

Он имеет ТАКУЮ магнетическую индивидуальность ;-)

Забудьте PC, теперь есть WebTv ;-)

Как утверждает термин **«emoticons»,** эти значки клавиатуры ставятся в конце предложения, чтобы увеличить эмоциональное выражение. Включая улыбку, хмурый взгляд, и **подмигивание** (среди других), они могут усилить чувство, выраженное в предложении[18], добавить тонкое эмоциональное дополнение к предложению или даже противоречить его чувству. Улыбка часто используется, чтобы разъяснить дружественное чувство, когда иначе тон вашего предложения мог бы быть понят неоднозначно. Она также может отражать мягкую утвердительность, попытку уничтожить враждебность, тонкое опровержение или сарказм, чувство неловкости и примирительное беспокойство. **Подмигивание** походит на подталкивание локтем партнера вашей электронной почты, подразумевая, что Вы оба знаете кое-что, что не должно быть сказано вслух. Это также хороший способ выразить сарказм.

lol

LOL

LOL!!!!

ROFL!!!!

LMAO!!!

Вездесущий **LOL** (громко смеющийся), который возник в комнатах для дискуссий (в чате) является очень удобным инструментом для того, чтобы ответить кое-что забавное, не имея необходимости фактически говорить: «О, это забавно!» Это чувства, более естественные и непосредственные больше используются как способ, которым Вы ответили бы в ситуации лицом к лицу. Последовательность упомянутых выше акронимов указывает увеличивающиеся уровни радости, начиная со слабого, возможно даже небрежного «lol» и перемещаясь к несдержанному «катанию по полу от смеха» и грубому «отмахнись, смеясь от моей задницы». Еще раз повторю, восклицательные знаки увеличивают эффект.

Привет Сэм. Спасибо за сообщение, которое Вы послали. Я наслаждался им. Я не знал, что Вы чувствовали сходно. Давайте больше поговорим об этом.

Привет Сэм! Спасибо за сообщение, которое Вы послали. Я наслаждался им!! Я не знал, что Вы чувствовали также. Давайте поговорим больше об этом!

Привет Сэм!! Спасибо за сообщение, которое Вы послали!! Я наслаждался им!!! Я не знал, что Вы чувствовали также!!! Давайте поговорим еще об этом!!!

---

[18] Т.е. собственные чувства, самоощущение (примеч. переводчика).

Как и когда использовать **восклицательные знаки** — это часть творческой формы. Если предложение чувствуется как не явно отрицательное, они имеют тенденцию освещать настроение. Но как специи в кулинарии, есть опасность их избытка, так же как и упущения. Игнорирование восклицательных знаков полностью, как в первом примере выше, может привести к сообщению, которое кажется эмоционально мягким, неоднозначным, возможно чрезмерно серьезным. Без намека на энтузиазм некоторые люди могли бы задаться вопросом, не подавляет ли отправитель некоторую враждебность. В противоположном случае, слишком много восклицательных знаков, как в третьем примере выше, может привести к толкованию настроения сообщения как искусственного, мелкого, или даже несколько безумного. Сообщение, сдобренное слегка восклицаниями, только в правильных местах, может дать сообщению переменную структуру энергии, которая обозначает, какой потребности следует быть подчеркнутой. Из трех примеров выше второе предложение лучше всего иллюстрирует это.

Цитированный Текст — Преимущество бесед посредством электронной почты перед беседами лицом к лицу состоит в том, что Вы имеете возможность цитирования части или всего того, что ваш партнер сказал в своем предыдущем сообщении. «Ответный удар», который есть во многих программах электронной почты **— маркировка стрелками> или вертикальные линии рядом с целым указанным сообщением** и затем прикреплением вашего ответа на вершину или основание электронной почты, являются быстрым и легким возражением. В некоторых случаях это очень соответствующая стратегия, особенно когда сообщение вашего партнера было коротко, и она делает очевидным, на что Вы отвечаете. Однако вставка ответа наверху или в основании всего цитируемого сообщения, которое является ДЛИННЫМ, может быть воспринято вашим партнером как лень или безразличие с Вашей стороны, как будто Вы просто нажимаете кнопку ответа. Человек, возможно, не поймет точно, на какую часть сообщения Вы отвечаете. Вы также вынуждаете вашего партнера загружать излишне длинный файл. Прикрепление ответа в конце длинного цитированного сообщения может быть особенно раздражающим, потому что это вынуждает человека возвращаться и возвращаться и возвращаться, ища ответ.

В целом, цитирование полностью «здоровенного» сообщения, возможно, не будет воспринято как внимательный и личный ответ. Безличное, деловое сообщение или сообщение «для записи» тона может быть усилено в соответствии с программами той электронной почты, которые автоматически делают предисловие перед блоком цитируемого текста со стандартизированным уведомлением, например, «в субботу, 28 мая, Джо Смит сказал: «В то время, как это автоматизированное примечание может работать прекрасно в формальных, деловых отношениях или в списках электронной почты, где многократные беседы имеют место, это может составить дурной тон в переписке с другом или знакомым».

Альтернатива цитированию целого сообщения — индивидуальный выбор из части сообщения. Некоторые программы электронной почты позволяют Вам помещать вертикальные линии или маркирующие стрелки рядом с каждой линией указанного текста или отправитель

может поместить стрелки в начале и в конце указанной доли текста (>> часто как это <<). Некоторые люди используют [отрезание], чтобы указать, что то, что далее следует — цитируемый текст.

Цитирование части, а не целого сообщения занимает больше времени и усилий, но в этом есть несколько преимуществ. Люди могут оценить факт, что Вы вкладываете время и усилие в ваш ответ. Это делает ваше сообщение более ясным, ближе к сути, более легким для чтения. Это может передать вашему партнеру своего рода сопереживающую внимательность, потому что Вы отвечаете на определенные вещи, которые он сказал. Вы сообщили человеку точно, что именно из его сообщения выделилось в вашем мнении. Ответ на несколько долей текста может привести к интересной и интригующе богатой электронной переписке, в которой есть несколько нитей беседы, происходящей в то же самое время, каждая с различным эффектом и эмоциональным тоном. В одной многоуровневой электронной почте Вы можете шутить, объяснять, проводить опрос, напоминать прошлый случай и упреждать будущее. Для непрерывности и ясности при обмене туда и обратно может быть использовано вложение, указание доли. Опытные пользователи электронной почты применяют разнообразные методы использования клавиатуры, чтобы сделать ряд вложенных кавычек и легче было бы читать. Вот пример, использования стрелки:

>> я знаю то, что Вы подразумеваете. Он сказал мне ту же самую вещь.

> Какова была ваша реакция?

Я не знал, как точно реагировать.

>> я знаю то, что Вы подразумеваете. Он сказал мне ту же самую вещь.

> Какова была ваша реакция?

------> я не знал, как точно реагировать.

>> я знаю то, что Вы подразумеваете. Он сказал мне ту же самую вещь.

> Какова была ваша реакция?

..... Я не знал, как точно реагировать.

>> я знаю то, что Вы подразумеваете. Он сказал мне ту же самую вещь.

> Какова была ваша реакция?

Я не знал, как точно реагировать.

Есть еще одна сторона цитирования долей текста. В информационных войнах, Вы часто видите, что люди цитируют больше то, что противник сказал, используя это как боеприпасы, чтобы начать контратаку. Ряд возражений от пункта-к пункту становится устным расчленением противника, почти так, как будто это отражает неосознанное желание «разорвать» человека, разрывая его сообщение. Часто нападавший хочет узаконить аргументы, цитируя точные слова противника, как будто цитата стоит как конкретное, неоспоримое свидетельство. «Это точно то, что Вы сказали». Однако очень легко вынуть предложения из контекста, полностью неправильно прочитать их эмоциональный тон или сочетать несколько долей, извлеченных из различных частей электронной почты другого человека и затем сделать ложный вывод из этого

принудительного соединения идей. Мой коллега Майкл Феничэль называет это «обрезанием и вставкой (иной) реальности».

Богатый (обогащенный) Текст — Многие программы электронной почты позволяют человеку управлять типом шрифта, размером, цветом, сосредоточением, левым и правым полем, моделированием стиля. Эти варианты обеспечивают другое измерение для того, чтобы творчески форматировать электронную почту и выражать себя. **Жирный шрифт годится** для выделения голоса. Цвет может выдвинуть на первый план настроение, например, передавая гнев или ликование. Различные цвета текста и/или шрифты также работают эффективно для того, чтобы указать на цитированный текст, особенно когда два или больше человека процитированы в пределах вашего сообщения, с выбором различного шрифта и/или цвета для каждого из этих людей.

Однако, как в кухне, чрезмерно богатый текст может сделать чтение для читателя тошнотворным. Тяжелая смесь шрифтов, цветов, моделирования и углублений становится запутывающей, «горькой». Все творческие методы использования клавиатуры требуют легкой, чувствительной руки – соблюдения тонкого баланса выразительной и прямой коммуникации.

Те, кто стремится к творческим электронным письмам, также должны знать, что не все программы электронной почты или серверы электронной почты будут поддерживать их формат. Некоторые программы и серверы, возможно, не признают специальное форматирование. Инновационно написанный Параграф, красиво форматированный отправителем, может быть пронизан бессмысленными затруднениями в окне читателя. Или часть сообщения может просто исчезнуть. По существу, машины в обоих концах и в промежутке говорят на различных языках, приводя к ошибкам перевода этой нестандартной электронной почты. Перед попыткой создания богатого текста мудрым будет послать типовое сообщение получателю и проверить то, что может и не может быть прочитано.

5. Завершающая линия и Имя

Принимая во внимание, что приветствие — способ, которым люди говорят привет и регистрируются, завершение — способ, которым они выходят из их сообщения. Как и приветствие, окончание – «отпечаток пальца» показывает настроение человека и состояние ума, иногда очевидно, иногда тонким намеком. «Вот здесь я говорю до свидания». Контраст между приветствием и окончанием может быть существенным, как будто письмо посредством электронной почты изменило отношения человека и чувства. Через ряд сообщений, линия завершения может быть вереницей реплик между партнерами, которые усиливают, выдвигают на первый план или добавляют нюансы к их диалогу в телах сообщений. Прогресс обмена окончаниями может привести к тому что подписи могут самостоятельно стать скрытыми, возникает диалог типа Азбуки Морзе между партнерами. «С уважением,» «С наилучшими пожеланиями» или другой подобный признак — довольно безопасные, универсальные инструменты, заимствованные из мира обычной почты. Это формальные, вежливые пути выхода

из контакта. Некоторые энергичные пользователи электронной почты используют их экономно, потому что они предлагают **менталитет медленной почты** и нехватку творческого диалогового качества электронной почты. Вот некоторые примеры окончаний, которые немного больше показывают настроение человека и его/ее отношение к партнеру по электронной почте:

HUGZZ,

заботьтесь о себе,

необычно раздраженный,

спасибо за слушание,

Живите долго и процветайте,

ACK!

мир,

только мои 2 цента,

оставайтесь невозмутимым

развлекайтесь!

все еще сконфуженный,

sheesh..

нетерпеливо ожидаю получения известия от Вас,

пока достаточно,

Почти неизменно имя отправителя следует за завершением, которое демонстрирует, как, в сущности, связывается завершение и идентичность отправителя. Просто печатание вашего реального имени — самая легкая, наиболее прямая тактика. Если партнеры по электронной почте оба принадлежат тому же самому сообществу онлайн, им, вероятно, придется сделать сознательный выбор, использовать ли их реальные имена или их имена пользователей онлайн. Онлайновое имя может развлекать и расслаблять, но изменение от воображаемой фигуры до вашего реального имени может быть жестом честности и близости, своего рода «выходом» (в реальность). Творческая игра с вашим именем, для того чтобы закончить письмо, может быть другим эффективным способом выразить ваше настроение, некоторый аспект вашей идентичности или ваших отношений к e-mail партнеру. Обычно этот тип игры чувствуется как соответствующий в общении с друзьями или указывает, что каждый желает быть дружественным, свободным и образно выражаться. Показывая свою идентификацию с сетевой культурой, люди иногда применяют общую практику киберпространства — сплавления двух капитализируемых слов, чтобы создать «неологизм, новое название» для самого себя. Вот некоторые примеры игривых, заканчивающих письмо имен:

Эд!

Kat :-)

Занятый Парень

Сэм (иначе SupraSuds)

Weary2

BirthdayGal

Замороженный Человек

BigBro

Киберсчастливый

По'

Игнорирование завершения и/или имени может быть упущением со значением. Это может отражать краткое, эффективное, формальное, безличное или даже сердитое отношение к беседе. Окончание может казаться особенно бюрократическим или безличным, если человек вставляет свой блок подписи и ничего больше. С другой стороны, друзья могут не учесть завершения и считать это жестом непринужденности и дружественных отношений. «Вы знаете, что это — я». Они могут предположить, что беседа является продолжающейся, как в разговоре лицом к лицу, таким образом, нет никакой потребности напечатать что-нибудь, что предлагает сказать «до свидания».

6. Блок Подписи

Многие программы электронной почты предлагают выбор создания файла подписи или «блока», который автоматически будет помещен у основания вашего сообщения (если эта опция не выключена). Люди обычно помещают фактическую или идентифицирующую информацию в эту часть файла, такую как полное имя, название организации, адрес электронной почты, почтовый адрес, принадлежность к какому-либо объединению, номер телефона, и т.д. Это предварительный штамп, указывающий, «кто я и где я». То, что человек помещает в этот файл, отражает то, чем он дорожит и его общественную идентичность. Некоторые программы предлагают альтернативные файлы подписи, которые дают человеку возможность создать несколько различных «отпечатков пальцев», каждый скроенный с определенной целью. Например, в одном можно быть формальным и фактическим, в другом более спонтанным и игривым. Каждый файл — немного различный пласт идентичности человека. Поскольку все блоки подписи несут не непосредственное, предварительное отношение к ним, друзья часто предпринимают сознательное усилие выключить эту функцию при письме приятелю по киберпространству. В некотором смысле Вы понижаете ваш статус и имя, также принимая человека, который знает ваш адрес электронной почты, телефонный номер, и т.д. Первое сообщение, в котором блок этого (стандартного) сигнала устранен, вероятно, отражает движение отправителя к ощущению себя более дружественным и раскованным в отношениях. Как с завершением и именем изменение в блоке личного знака человека отражает изменение в его идентичности или в том, как он желает представить свою идентичность.

Честолюбивые и творческие пользователи электронной почты иногда помещают рисунок ASCII или абстрактный образец в файле подписи. Это попытка быть артистическим, которая будет или, возможно, не будет успешной. Когда это есть, люди часто впечатляются: "Как она делает

это!?" Не легко создать хорошо выглядящий рисунок ASCII. Создание эффективного рисунка — общественная демонстрация художественного и технического навыка.

Согласно традиционной сетевой культуре люди также помещают кавычки в их блок подписи. Иногда кавычки являются серьезными, юмористическими, интеллектуальными, издевательскими, известными или самодельными. То, что выбирает человек, и как он представляет это может показать важный пласт его индивидуальности, образа жизни или философии жизни. Вот некоторые примеры:

Я думаю ..... это меня смущает

Жизнь — это то, что случается, когда мы заняты, планируя другие вещи — J. Lennon

Уважаемый человек — человек, который будет ВСЕГДА помнить, откуда он приехал ..... "

- yuujou - doryoku - shouri-

Я нуждаюсь в .... возвращении в руки хорошего друга

Смешной беспутный красноголовый ... боится, ОЧЕНЬ боится! =)

ОПРОВЕРЖЕНИЕ - не РЕКА в ЕГИПТЕ

жизнь может быть короткой, но, бесспорно, широкой

Когда единственный инструмент, который имеется, — молоток, каждая проблема начинает напоминать гвоздь. Абрахам Маслоу

Если я не для себя,

Кто будет для меня?

И если я — только для себя,

Что является мной?

И если не теперь, то

Когда? "

-Hillel

Выход — через дверь. Почему не каждый использует этот метод? — Конфуций

E-mail «делание»

Приведем пример того, что следует "перед" и "после" сообщений. Эти два примера — просто поверхностное отражение содержания того, что Сьюзен говорит Джо. Однако второй пример иллюстрирует разнообразие методов составления электронной почты, обсужденных в предыдущих разделах этой статьи. Он показывает баланс между спонтанностью и вдумчивой организацией текста; сопереживающей внимательностью к получателю и выразительным использованием цитированного текста, заглавных букв, специальных вставок, интервала, трейлеров, вводных мыслей и действий и смайликов. Также он передает полностью различный диапазон значений и чувств первого сообщения:

версия 1

Джо,

Цитирование текста в электронной почте — то, чему все мы должны учиться в тот или иной момент времени. Нет проблем. Если программа вашей электронной почты автоматически не настраивает новое сообщение с цитируемым текстом в нем, есть другие способы сделать это. Один путь такой. Откройте электронную почту, которую я послала Вам. Создайте новое (чистое) сообщение, чтобы послать мне. Используйте вашу мышь, чтобы выбрать и скопировать текст с электронной почты, которую я послала Вам. Вставьте скопированный текст в сообщение новой электронной почты. Добавьте любой новый текст, который Вы хотите ввести в сообщение и послать мне. Это легко сделать на Макинтоше. Я думаю, что Вы работаете на PC, правильно? Это также должно быть довольно легко для Вас, хотя шаги могут быть немного другие. Сообщите мне, как это вам удалось. Прекрасно провести время ваших каникул. Мы должны были уехать на каникулы на прошлой неделе, но наш автомобиль сломался. Кое-что надо сделать с передачей. Дело в дилерах, теперь устанавливаемых. Это будет вероятно стоить «руку и ногу». Но это не имеет значения. Вы знаете нас. У нас много денег.

Сьюзен

версия 2

Привет Джо!

>> Работа над статьей вместе через электронную почту — прекрасная идея. Мое беспокойство состоит в том, что я не знаю как добавить текст на вашу электронную почту, хотя я видела как другие отвечают на мои электронные письма, когда пишут ниже того, что я написала. Я уверена, что это 1-2-3 типовых вещи, так что если бы Вы даете мне руку помощи, я действительно оценила бы это. Я – такая дура! <<

LOL! Эй! Это кое-что, что чему все мы должны учиться в некоторый момент времени или другой. Никаких пробл. Если программа вашей электронной почты автоматически не настраивает новое сообщение с цитируемым текстом, есть другие способы сделать это. Один путь похож на вот это:

- открыть электронную почту, которую я послала Вам

- создать новую (чистую) электронную почту, чтобы послать мне

- использовать вашу мышь, чтобы выбрать и скопировать текст с электронной почты, которую я послала Вам

- вставить этот скопированный текст в новое сообщение

- добавить любой новый текст, который Вы хотите, в сообщение и послать мне

Вот. Это легко сделать на Макинтоше. Я думаю, что Вы работаете на PC, правильно? Это также должно быть довольно легким для Вас,

хотя шаги могли бы быть немного отличны. Сообщите мне, как это вам удается.

>> Во всем остальном все хорошо. Мы отправляемся на побережье на каникулах на следующей неделе. Мы с нетерпением ждем этого. Мы нуждаемся в некотором отдыхе от работы. <<

ПРЕКРАСНО провести время! :-) .... (чувствую зависть).... Мы были *готовы*, чтобы уехать на каникулы на прошлой неделе, но наш

автомобиль сломался. Кое-что, сделалось с передачей. Дело в дилерах, теперь устанавливаемых. Это будет вероятно стоить «руку и

ногу». Но это не имеет значения. Вы знаете нас .... мы.... мм ... (кашель) ... имеем много денег. ;-)

руки в дырявых карманах,

Сьюзен

Просто Сьюзен

msmith@newnet.com
"Жизнь без искусства - не жизнь."

Мультимедийные возможности

Поскольку технология электронной почты сформировалась, мы имеем больше возможностей, чтобы улучшить наши сообщения. Много программ делают легким приложение изображений, звука, других программ и почти любого типа документов к сообщению. Получатель может воспринимать такие приложения, особенно изображения от друзей, как маленькие подарки, отправленные на электронную почту. Большие приложения могут требовать долгого времени загрузки, которое может раздражать получателя. Поскольку приложения часто воспринимаются как «добавочные», кое-что в дополнение к сообщению, кое-что необязательное и, возможно, нежелательное — надлежащий этикет предлагает выяснить это перед посылкой. Поскольку компьютерные вирусы распространяются как приложения, такие файлы могут вызывать беспокойство и подозрение, особенно когда отправитель неизвестен. Кроме того, спам с графикой, вложенный в сообщение, часто содержит изображения. Учитывая эти потенциальные проблемы с приложениями, люди не реагируют на них как на подарки, они ощущают их как вторжения на территорию их электронной почты.

Многие программы электронной почты позволяют отправителям вставить изображения непосредственно в тело сообщения, которое добавляет другой уровень выразительной сложности. Обычно люди вставляют картинки в конце сообщения, чтобы не разрушить целостность тела сообщения. В этом случае изображение может служить визуальным приложением к идее в пределах сообщения как законченный комментарий или даже как сюрприз, который получатель обнаруживает после приближения к концу.

Отправители добавляют адреса гипертекста в их сообщение, чтобы обеспечить «трамплин» для получателя, чтобы он мог «спрыгнуть» с сообщения в сеть. Когда программы электронной почты позволяют этим связям быть «горячими», просто щелчок мыши в пределах сообщения катапультирует читателя в web-браузер и на веб-страницу. Такие связи создают быстрый и легкий переход между частным и общественным пространством, почти так, как будто отправитель и читатель сидят бок о бок в пределах пространства электронной почты, говоря конфиденциально, но и в состоянии открыть дверь, чтобы выйти в международную общественную область информации и развлечения.

Некоторые программы электронной почты также позволяют сообщениям показать коды веб-страницы, заполненные страницами графики и связей. Сообщение выглядит подобно веб-странице, таким образом устраняя большую часть различия между пространством частной электронной почты и пространством общественной сети. Это различие усиливает факт, что коммерческая электронная почта имеет тенденцию вовлекать такое сложное форматирование чаще, чем частная электронная почта между людьми.

Как с электронной почтой, содержащей богатый текст, мультимедийная электронная почта, возможно, не может быть хорошо переведена во всех программах электронной почты, особенно в старых программах, не способных к прочтению специального форматирования. Вставленные изображения исчезают. Инновационные параграфы и красиво форматированный текст в коде html пронизан бессмысленными знаками в окне читателя. Ваш компьютер может сломаться. Машины в обоих концах говорят на различных языках, приводя к ошибкам перевода этой электронной почты, которые варьируют от умеренных сбоев до больших неприятностей. Перед попыткой посылать мультимедийную электронную почту стоит послать типовое сообщение получателю, проверяя то, что может и не может быть прочитано.

Только Между Тобой и Мной: Приватный Язык

Как любая субкультура, мир пользователей электронной почты развил свой уникальный язык. Наличие его собственных новых терминов и выражений, которые посторонние не понимают, дает особое ощущение группы, отличной от других идентичностей. Находиться в группе означает быть знающим. Если вы соответствующим образом используете язык, вы демонстрируете ваше знание и принадлежите субкультуре. Уникальный язык также развивается просто по практическим причинам. Это делает коммуникацию более эффективной. В мире энергичных пользователей

электронной почты развилось разнообразие акронимов и сокращений. Многие из них были заимствованы из малопонятного жаргона чата. Например:

imho - по моему скромному мнению

btw - между прочим

jk - только ребячество

ppl – люди

irl - в действительности

fyi - для вашей информации

brb - быть правым позднее

afk - далеко от клавиатуры

Частный язык также может развиться между двумя людьми или в маленькой группе людей, которые часто посылают друг другу сообщения по электронной почте. Он может включить уникальные акронимы, выражения, символы и слова (неологизмы), которые понимают только эти люди. Развитие частного языка отражает развивающуюся идентичность, единство и близость пары или группы. Обычно язык кристаллизуется вокруг проблем, которые обсуждаются часто и поэтому лично важны для партнеров по электронной почте.

Шаг сообщения: Отливы и Приливы Почты

Поскольку электронная почта имеет регулируемую скорость разговора, «шаги» обменов сообщениями изменяются в ходе отношений по электронной почте. Волнение узнавания друг друга и наслаждение каждого компанией других приведет к увеличивающемуся темпу, что, в конечном счете, начинает напоминать плато в валютном курсе, который воспринимается как удобный для обоих партнеров. Как правило, чем более часто отправляется электронная почта людей друг другу, тем более важными и близкими воспринимаются отношения между ними. Электронная почта некоторых людей друг другу приходит каждый день или несколько раз в день. Взрывы в интенсивности темпа происходят, когда обсуждаются горячие темы, когда недавние события в жизни нужно объяснить или когда работа должна быть сделана. Эти взрывы могут отразить внезапное углубление близости в отношениях. Снижения в темпе могут указывать на временное или долгосрочное ослабление связей между парой — или из-за растущей незаинтересованности отношениями или отвлечениями на другие сферы жизни (обычно, «реальной» жизни). Существенные изменения в интонации всегда указывают на существенное изменение в чувствах, отношениях, или обязательствах.

Когда люди приходят в восторг от электронной почты, они могут ожидать, что их партнеры ответят в темпе столь же интенсивном, как и их собственный энтузиазм. Они могут даже подсознательно испытать взаимодействие, как будто это столкновение лицом к лицу, и таким образом, возможно подсознательно, они ожидают почти непосредственный (мгновенный) ответ. Опытные пользователи электронной почты понимают, что различные люди имеют различные темпы. Некоторые действительно посылают сообщения по электронной почте каждый день;

другие приблизительно два или три раза в неделю; некоторые один раз в неделю или меньше. Даже энергичные и регулярные пользователи имеют немного различные ритмы. Вы приспосабливаетесь к ним соответственно. Вы обосновываетесь в том темпе, который является правильным для каждых отношений. Вы признаете, что темп — значимый признак того, чем являются эти отношения.

Решительные снижения в темпе или очевидный отказ партнера ответить вообще бросают Вас в «черную дыру» опыта. Молчание партнера может быть признаком гнева, безразличия, упрямого игнорирования, наказания, лени, озабоченности другими вещами... Но Вы не знаете наверняка. Двусмысленность, рожденная отсутствием ответа, легко может стать пустым экраном, на который мы проецируем наши собственные ожидания, эмоции, и неприятности.

Перенос: Ясное Видение Другого

Нехватка реплик (сигналов, невербальных выражений) лицом к лицу в электронной почте часто приводит к двусмысленности. Не слыша голос человека или не видя язык тела и выражения лица, вы не можете быть точно уверены, что подразумевает человек. Эта двусмысленность увеличивает тенденцию проецировать ваши собственные ожидания, пожелания и неприятности, происходящие из прошлых отношений, на некую темную фигуру, находящуюся на другом конце Интернета — что и называют «реакцией переноса». Поскольку отношения посредством электронной почты развиваются в течение долгого времени, могут быть отливы и приливы в переносных чувствах и отношениях к другому человеку. Когда Вы впервые соединяетесь через электронную почту, они имеют тенденцию быть минимальными, потому что Вы не знаете другого человека и имеете небольшие психологические инвестиции в отношениях. Реакции переноса более вероятны, когда начинают формироваться эмоциональные привязанности, но Вы все еще не имеете хорошего «чувства» человека из-за нехватки очных реплик. Другие пиковые моменты происходят, когда приходят эмоциональные темы, но Вы неспособны точно определить, как другой человек относится к проблеме. Тогда в сомнении мы возвращаемся к нашим старым ожиданиям о том, как люди относятся к нам — ожиданиям, которые сформировались в наших ранних отношениях с нашими родителями и родными братьями (сестрами). Опыт переживания «черной дыры» — предельно «пустых экранов» также печально известен тем, что вызывает перенос.

При идеальных условиях, поскольку мы тратим все больше времени, разговаривая с партнером по электронной почте, мы начинаем понимать и прорабатывать реакции переноса так, чтобы мы могли видеть другого человека таким, каким он или она действительно являются. Однако, даже при лучших обстоятельствах, часто есть некоторый аспект нашего мыслимого образа другого человека, который базируется больше на наших собственных ожиданиях и потребностях, чем на реальности другого человека. Это может быть способ, которым мы думаем, как он смотрит, представляем звуки его голоса, или некоторый аспект его индивидуальности. Мы, возможно, даже сознательно не знаем, что мы сформировали это впечатление, пока мы не

встречаем человека лицом к лицу и обнаруживаем, к нашему удивлению, что он в некотором роде совсем отличен от того, что мы ожидали. Вообще говоря, реакции переноса являются неосознанными. Мы не видим, что они появляются, и полностью не понимаем, как они регулируют наше поведение. Именно поэтому они могут добраться до нас, уводят нас в неприятности, беспокойство.

Некоторая поступающая к нам электронная почта может быть предварена переносом даже при том, что человек полностью незнаком нам. Если Вы имеете вебсайт или другая информация о Вас доступна в Интернете люди могут сформировать неточные впечатления, которые они начинают использовать в форме электронной почты. Они могут идеализировать Вас, не могут Вас терпеть или что-нибудь в промежутке между этим. Подобные реакции переноса часто демонстрируют очень закоренелые, готовые ответы в человеке, которые могут выпрыгнуть в подходящий момент. Достаточно регулярно я получаю электронную почту от людей, которых я называю «едоками с ложки». Нет никакого приветствия, нет окончания или имени, только краткий запрос, или как я говорю ТРЕБОВАНИЕ, чего-нибудь. Например:

Я работаю над проектом об отношениях онлайн.

Пошлите мне информацию об этой теме.

Мне нужно это завтра.

Даже при том, что много статей по этой теме легко доступны на моем вебсайте, я обычно счастлив разделить некоторые идеи с людьми через электронную почту. Все же сообщения, приведенные выше, не передают никакой заинтересованности в отношениях. Похоже, они — реакция переноса, такого, в котором я воспринят как информационная машина, только и ждущая, чтобы скупо выдать данные относительно запроса. Склоняясь к пассивной зависимости, они работают на довольно незрелом межличностном уровне — примитивная форма отношений, связанная с развитием «отношений с объектом», как сказали бы некоторые психоаналитические мыслители. Они видят других в терминах их собственных потребностей, а не как отдельных людей с их собственными потребностями. «Едок с ложки» также мог бы быть хорошим примером переноса по отношению к собственному компьютеру («я должен управлять ..., он служит мне»), который переносится на отношение к другим людям.

К сожалению, другая общая реакция переноса во взаимодействиях посредством электронной почты — «чип на моем плече». Люди, которые имеют антагонистические конфликты с авторитарными фигурами, могут не стесняясь посылать гневную электронную почту кому-то, кого они воспринимают как родительскую фигуру. Иногда чрезвычайная враждебность в таком сообщении отражает глубину и интенсивность реакции переноса. Любой, кто имеет вебсайт, и каким-либо путем презентирует себя, может быть воспринят как властная фигура по некоторой теме и подвергнут реакции «чип на моем плече» через электронную почту.

Суть такого вида не затребованных вами электронных писем в том, что Вы можете не иметь отношений с ними, но они думают, что они имеют отношения с Вами.

Хранение Записей: Архив Электронной Почты

Большое преимущество встреч по электронной почте по сравнению с очными состоит в том, что Вы можете вести точный учет того, что было сказано. На досуге Вы можете перечитать письма и поразмышлять над обменами почтой между Вами и вашим партнером по электронной почте. Если два человека знают друг друга только через электронную почту и, по крайней мере, один из них сохраняет все сообщения — это аргумент за то, чтобы отношения были сохранены полностью. Часто, однако, человек сохраняет только некоторые из сообщений, вероятно, те, которые являются особенно значимыми: эмоционально звездные часы, моменты близости, важной личной информации, или других вех в отношениях. Сравнение сообщений, сохраненных одним человеком и сохраненных партнером, могло бы показать подобие и несоответствие в том, что каждый из них находит самым важным в отношениях. Один человек мог бы смаковать юмор, практическую информацию, личные самораскрытия, эмоциональные воспоминания или интеллектуальные дебаты, в то время как другой, возможно, совсем не это. Сохранение главным образом собственных сообщений или, наоборот, в основном, сообщений другого человека, может отразить различия в сосредоточении на себе самом или на другом. Область существенного наложения в сохраненных сообщениях отражает точки соприкосновения интересов и установки, которые скрепляют отношения.

Очень возможно, что может быть существенное различие между партнерами по числу сохраненных сообщений. Человек, который хранит меньше, или возможно ни одно из сообщений, может быть и меньше вкладывает в эти отношения. Или он, возможно, не столь же саморефлексивен в этих отношениях как люди, которые желают перечитать и обдумать то, что было сказано. С другой стороны, этот человек может просто иметь меньше потребности захватить, сохранять или управлять отношениями. Некоторые люди любят «жить в моменте». Они, возможно, не чувствуют потребность хранить то, что было сказано ..., и это не обязательно указывает на меньшую долю эмоциональной причастности.

Если вы не просто ищете информацию (например, телефонный номер, адрес), то, что тогда побуждает вас возвращаться, и читать старые сообщения, которые могут быть признаком чего-то существенного в отношениях или вашей реакции на них? Сомнение, беспокойство, смущение, гнев, ностальгия? Что мотивирует вас искать ваш архив? Любопытная вещь возникает при перечитывании старых сообщений (даже если им только несколько дней), то, что они кажутся отличными от того, чем они воспринимались в первый раз, когда вы читали их. Вы видите старое сообщение в новом свете, в новой перспективе. Вы замечаете нюансы, которые Вы не видели прежде. Или Вы обнаруживаете, что эмоции и значения, которые Вы предварительно обнаружили, были вашими собственными проекциями и действительно это не то, что отправитель поместил там (то есть, ваша реакция переноса). Мы испытываем желание думать, что архив электронной почты — фактический отчет того, что было сказано. До некоторой степени это так. Но сохраненное

сообщение также контейнер, в который мы изливаем нашу собственную душу. Мы наделяем его всеми видами значений и эмоций в зависимости от нашего настроения в настоящее время.

Выше в этой статье я обсуждал использование цитируемого текста. Обычно каждый указывает линии из нового сообщения, полученного от партнера электронной почты. Если вы имеете архив электронной почты, вы также можете указать линии из более ранних сообщений, включая давние сообщения. Эти отрывки могут иметь драматическое воздействие на вашего партнера. Положительная сторона этого в том, что человек может быть рад понять, что вы сохранили его сообщения, в некотором смысле держите его в вашей памяти, может быть, даже лелеете его слова. Отрицательная сторона в том, что это может чувствоваться как жуткое наблюдение за словами, восстановленными из отдаленного прошлого, особенно когда вы не помните, когда, в каком контексте Вы сказали это. Это напоминание, что человек имеет отчет о вас. Ситуация может еще более расстраивать, когда вы сами не имеете отчета об этом сообщении, таким образом, Вы не можете проверить точность цитаты. Немного параноидальное чувство просачивается в таких мыслях: **"Я обманут, становлюсь заложником?...** Почему не мог, *Я* сохранить это сообщение?" Конечно, все эти отрицательные реакции усилены, когда старый цитируемый текст бросается вам в обличительной или враждебной манере. В других случаях воспоминание воспринимается как мягкое и ностальгическое.

История развития и Встречи лицом-к-лицу

Часто есть несколько стадий в развитии отношений посредством электронной почты. Во-первых, люди должны прийти в соприкосновение друг с другом. Это может походить на счастливый случай или непримечательный эпизод — они поистине «случайно» столкнулись с друг другом в Интернете или сначала вокруг электронной почты возник простой запрос об информации. Но не так часто что-то продолжается за чем-то поверхностным. Хотя, теоретически, люди могут соединиться со всеми остальными людьми в Интернете, они этого не делают. Они устанавливают продолжающиеся отношения только с горсткой людей. Сознательно, и часто подсознательно, мы отфильтровываем сотни и тысячи персон, что появляются на нашем мониторе и выбираем тех людей, которые имеют подобные интересы, тех, кто соответствует нашим психологическим и эмоциональным потребностям ... тех, кто подходит нашей динамике переноса. Когда вы размышляете над одним из сложившихся отношений вашей продолжающейся электронной почты, интересно открыть ваш архив и поискать те первые немногочисленные сообщения, которые были вначале. Точно, когда и где Вы встретились? Точно, что было сказано? Те первые немногочисленные сообщения могут показать вам потребности и эмоциональную динамику, которая зажгла отношения.

Как во всех отношениях, импульс начинается с тех первых зажигающих движущих сил и развивается оттуда. Люди постепенно открывают больше о себе друг другу, и это добавляет больше слоев сложности в основную динамику, которая соединила их. Нехватка реплик (сигналов) лицом к лицу поощряет их обсуждать мысли и чувства, которые они иначе не могли бы показать,

которые помогают укреплять связи между ними. Но заполнение этой нехватки реплик лицом к лицу также углубляет отношения. Описание, как каждый выглядит, например, мощный способ сказать: «я хочу, чтобы Вы видели меня реального». Тот же самый принцип сохраняется и для того, чтобы раскрыть факты о вашей личной жизни. Поскольку киберпространство легко может быть миром, изолированным от «реальной» жизни, миром, где Вы можете остаться анонимными или присвоить воображаемую идентичность — раскрытие вашей фактической идентичности является признаком близости и связи. Чем больше люди начинает делиться информацией реального мира в своей электронной почте, тем больше отношения углубляются.

Развивает отношения посредством электронной почты та тропа, которая ведет к становлению более реального понимания другого человека. Для движения отношений к определенной точке пара дожна захотеть этого и иметь больше реального времени для контакта лицом к лицу.. Они могли бы попробовать встретиться в чате онлайн или воспользоваться мгновенной передачей сообщений, которая может заставить временное «присутствие» другого человека казаться более мощным и, таким образом, увеличить чувство того, что фактически вы вместе в режиме реального времени. Это также проверяет обязательность в отношениях друг с другом, потому что вы оба должны быть там в определенное время. Если оба имеют технические навыки, они могут пробовать общаться с видео или звуковым сопровождением. Они могут приложить свое фото к их электронной почте. Еще большее движение вперед должно наступить при выходе за невидимую психологическую границу «мы — друзья ОНЛАЙН». Вы нарушаете барьер киберпространства, посылая письма, фотографии и подарки через обычную почту .... или когда телефонируете другому человеку ..., или Вы делаете заключительный, неизбежный шаг, фактически встречая вашего друга лично.

Каждый из этих шагов по направлению к приобретению более реального партнера по электронной почте ведет к существенному поворотному моменту в отношениях. Мысли и чувства, которые обсуждены в течение и после каждого из этих более близких контактов, строят новые измерения в отношениях. Это особенно верно для большого шага, который вы делаете, встречая компаньона вашей электронной почты лично. Вы оба предпринимаете этот решающий шаг из киберпространства в столкновение лицом к лицу. Это может вызывать некоторое беспокойство. Будет ли он тем, что я вообразил о нем? Что она подумает обо мне? Почему мы решали встретиться друг с другом ИМЕННО СЕЙЧАС в наших отношениях? Что мы ожидаем от свидания? Все это важные вопросы.

Некоторые опытные в онлайн люди чувствуют, что они могут приостановить любые ожидания о том, на что будут фактически походить другие, когда они встречаются лично. Они утверждают, что редко удивляются этим встречам в реальном мире. Другие говорят, что узнали кого-то так хорошо через электронную почту, что личная встреча оказалась очень гладкой и естественной. Во многих случаях, однако, встреча «рука к руке» с другим человеком может быть реальным разоблачением. Компаньон не точно такой, как вы ожидали. Они смотрят или говорят

по-другому, чем вы вообразили. Некоторый аспект их индивидуальности совсем отличен, от того, что Вы вообразили. Из-за нехватки реплик лицом к лицу и эффекта растормаживания, люди делают не то же самое в электронной почте, что они делают лично. Это различие может быть поразительным, когда вы встречаетесь. С другой стороны, контраст в том, как они проявляются оффлайн, может быть результатом ложного впечатления, которое вы сформировали о них.

Находясь «рука к руке», вы имеете возможность проверить образ вашего компаньона, который вы создали в своей голове. Разговаривая через электронную почту, как точно вы воспринимали этого человека? Где ваше восприятие сбилось? Отвечая на эти вопросы, вы можете прийти к пониманию, как ваше собственное мышление сформировало образ, который вы представили. Вы, возможно, хотели этого или нуждались в определенном человеке. Регулируемые вашими прошлыми близкими отношениями, вы, возможно, ожидали, что они продолжатся определенным путем. Или вы, возможно, полностью пропустили кое-что в электронной почте, то, что не могло бы игнорироваться в столкновении лицом к лицу. Все как бы находится в ореховой скорлупе, лишь встреча с человеком дает вам возможность понять и проработать ваши реакции переноса.

Личная встреча часто будет углублять отношения. Впоследствии пара обсуждает, ассимилирует, вспоминает и лелеет эту встречу. Они основываются на этом в дальнейшем. Они разделяют впечатления, которыми встреча подтвердила и изменила их восприятие друг друга. Также, в идеале, они помогают друг другу понять и проработать их реакции переноса. Но личная встреча не всегда усиливает отношения. Люди могут быть разочарованы после встречи. Компаньон был не тем, на что они надеялись. Этот неудачный результат может показать, что переносные желания были сильны и очень далеки от цели.

Другие компаньоны по электронной почте, возможно, не имеют возможности встретить друг друга. В некоторых случаях, отношения все еще процветают, хотя могут быть периоды, когда беседа истощается. В других случаях контакт по электронной почте исчезает навсегда. Встреча с глазу на глаз, возможно, была необходима, чтобы возбудить отношения, или, возможно, было неизбежно то, что отношения испарятся.

Некоторые люди выбирают НЕ звонить и НЕ встречать лично компаньона их электронной почты, даже при том, что такие встречи могли бы быть устроены. Они предпочитают ограничивать отношения киберпространством. Возможно, они боятся, что их ожидания и надежды будут разбиты, или они чувствуют себя более безопасно и удобно при относительной анонимности контакта электронной почты. Они могут смаковать фантазию онлайн, которую они создали для себя. Или они просто наслаждаются отношениями электронной почты, так как это есть и не имеют никакого желания развивать отношения дальше. Во всех случаях, не увеличивать контакт лицом к лицу с партнером по электронной почте — выбор, для того, чтобы не делать отношения более близкими, хорошо сформированными или основанными на реальности.

Двойные отношения

Опытные пользователи электронной почты часто имеют друзей и коллег, с которыми они разговаривают лично и регулярно через электронную почту. Эти двойные отношения могут быть хитрыми. Иногда эти два царства становятся немного отдельными друг от друга. Отношения начинают работать на двух различных психологических уровнях. Из-за нехватки сигналов лицом-к-лицу в электронной почте, мысли и чувства, которые трудно выразить лично, могут проскальзывать онлайн. Эти раскрытия могут происходить сознательно или неосознанно. Если эти открытия быстро не принесены в очные отношения, начинает развиваться промежуток между встречами онлайн и личными встречами. Может становиться более трудно говорить лично о том, что было сказано онлайн. Очные отношения могут стать неудобными или чувствоваться жесткими и мелкими. Лучше предотвратить эту неудобную ситуацию прежде, чем она начнется. Даже находясь под самыми мягкими из обстоятельств, Вы можете испытать крошечное психологическое препятствие, которое должно «подскочить», чтобы привнести встречу онлайн во встречу лицом-к-лицу, и наоборот. Но пусть «подскочит». Самый полезный результат — интегрирование личных отношений и отношений посредством электронной почты.

E-mail Стресс

Хотя электронная почта, конечно, стоит почти на вершине списка важных современных изобретений, она кое-что стоит, также, как и многие, если не все изобретения. Мы живем в этом сложном и измотанном технологическом мире, а электронная почта может еще добавить стресса к напряжению каждого дня жизни. Разнообразные факторы вносят свой вклад в стресс, вызываемый электронной почтой:

Социальная и информационная перегрузка: Люди могут быть поражены быстрым темпом и тяжелой бомбардировкой поступающих сообщений, часто от многочисленных, различных типов людей, с разными повестками дня, насыщенными всеми видами информации, где-то ценной, где-то бесполезной, но вся она нуждается в том, чтобы быть оцененной как важная или нет. Это социальное и рабочее мультиуправление может перегрузить способность человека справиться со всем этим.

Социальная двусмысленность: Как обсуждалось ранее в этой статье, недостаток сигналов лицом к лицу делает электронную почту потенциально неоднозначной. Даже философски настроенные пользователи электронной почты страдают в моменты отсутствия понятной коммуникации. Очень легко неправильно понять то, что другие подразумевают, и это приводит к волнительным усилиям расшифровать их возможные намерения. Эта социальная двусмысленность имеет тенденцию вытягивать и усиливать собственные неприятности и ненадежность.

Нарушенные границы работы/досуга: Для некоторых людей границы между забавами, социальной деятельностью и работой смешиваются в коммуникации по электронной почте. Сообщения от семьи, друзей, любовников, сотрудников и боссов все стекаются, одно за другим, во входящей корреспонденции. Вы двигаетесь стремительно, легко от одного сообщения к другому.

Дело осложняется тем, что многие люди могут получить доступ к электронной почте дома или на работе. Когда границы между работой и досугом ломаются, это делает непонятным различие между напряжением и расслаблением, иногда в ущерб расслаблению.

Эмоциональная Интенсивность: Из-за эффекта растормаживания люди могут быстро открыться и сказать многое о себе в электронной почте. В некоторых случаях позже они могут сожалеть о своем самораскрытии, чувствуя себя уязвимыми и даже стыдиться. Чрезмерно быстрая и даже «ложная» близость может развиться, но позже она разрушает отношения, когда один или оба человека чувствуют поражение, беспокойство или разочарование.

Недостаточная секретность: Секретность в коммуникации электронной почты незначительна в лучшем случае, хотя люди часто чувствуют это как нечто частное, приватное. Сообщение электронной почты — отчет беседы, к которой можно получить доступ третьим лицам, намеренно отправить третьему лицу или неумышленно послать третьему лицу или всей группе. Разрушение секретности воспринимается как насилие над личностью, если начато кем-то еще, и может привести к серьезному оскорблению, когда человек случайно посылает сообщение не тому человеку или группе. Некоторые люди живут с почти хронической паранойей о невидимых и возможно враждебных людях, «подслушивающих» их.

События черной дыры: Как обсуждалось ранее, не получение никакого ответа от компаньона по электронной почте удивляет (озадачивает) человека. Я говорил что-то не так? Я отвергнут? Что-то плохое случилось с ним? Еще одна особенность двусмысленности киберпространства, этот опыт «черной дыры» имеет тенденцию усиливать тревоги и ненадежность происходящего.

Спам — обман и разрушение: К сожалению, спам в электронной почте достиг огромных пропорций. Спаммеры лгут нам, пытаются вызвать вину и беспокойство в нас, представляются тем, кем они не являются — используют любые уловки, которые они только могут придумать, чтобы заставить нас открывать их сообщения. Не стоит даже упоминать факт, что они бомбардируют нас нежелательными просьбами и порнографическими идеями. Эта распространяющаяся проблема усиливает подозрение и даже паранойю в некоторых пользователях: недоверие не только электронной почте, но и Интернету вообще. По крайней мере, спам заполняет шумом канал коммуникации электронной почты, мешая находить то, что необходимо и сосредоточиться на отношениях настоящей электронной почты. Некоторые люди даже полагают, что спам нарушил систему ремонта электронной почты и правда бросает тень на надежность и выживание отношений посредством электронной почты.

Кросс-культурная Электронная почта

Положительная сторона, прелесть электронной почты состоит в том, что вы имеете возможность связаться с людьми со всего света. Вызов, однако, в том, что люди со всего света имеют различные обычаи для того, чтобы разговаривать и развивать отношения. По крайней мере,

некоторые из идей, обсужденных в этой статье, могут быть отнесены к культуре, применимой, главным образом, к Западным, европейским или определенно американским гражданам (которым и я являюсь). Хорошее эмпирическое правило в разговоре с людьми из других стран должно быть, соответственно, правилом вежливости, дружественности и высказываний настолько ясных, насколько это возможно в том, что Вы пишете. Напрягите мускулы эмпатии вашей электронной почты. Если Вы не очень уверены относительно ваших отношений с человеком, избегайте разговорных слов, сленга, юмора, намеков и особенно тонких попыток цинизма и сарказма, которые могут быть труднопередаваемыми в тексте даже при лучших из возможных обстоятельств. Намного более безопасно начать вежливо и позже расслабиться, поскольку отношения развиваются, чем неосторожно передать бестактность, узнать, что вы действительно передали бестактность и затем пробовать исправить эту оплошность. Несмотря на культурные различия, восхищение возможностями международной электронной почты обнаруживает, что *есть* язык универсальной электронной почты. Вы почувствуете теплое покалывание духа товарищества, когда кто–то, из чужой, иностранной земли напечатает Вам :-)

Б. Кампос

Telepsychology и Telehealth: Консультативная коммуникация в технологической среде[19]

Аннотация: *Автор показывает, что рост центров обслуживания по телефону и распространение компьютерной технологии привело к широкому использованию психологической и медицинской помощи на дистанции – Telepsychology, Telehealth. Он описывает основные характеристики помощи на дистанции и отличия между Telepsychology и Телефонами доверия. В качестве примера приводятся различные варианты типов услуг Telehealth в Австралии, а также конкретный случай работы с клиентом. Обсуждаются ключевые вопросы, связанные с Telepsychology и процессом консультативной коммуникации на дистанции (эффективность, выбор варианта помощи и др.). Приводятся результаты социальных исследований процесса коммуникации и консультативной коммуникации.*

Ключевые слова: *Telepsychology, Telehealth, Телефоны доверия, типы услуг, оценка, барьеры, эффективность, выбор клиента, процесс коммуникации, социальные исследования.*

Введение

За прошедшие два десятилетия, огромный рост call-центров и компьютерной IT индустрии, привел к тому, что услуги, обеспечиваемые психологами, психиатрами, социальными работниками и консультантами теперь предлагаются в этих технологических средах. Термин, обычно используемый в данном случае - Telehealth или e- health[20]. Telehealth или e-- health - термины, используемые, чтобы описать любое связанное со здоровьем обслуживание, которое обеспечивается на дистанции через технологически-ассистированные медиа, типа телефона, компьютера, или Интернета.

Telepsychology - одна из форм обслуживания Telehealth, которое связано с дистанционными психологическими услугами. Другие термины, также обычно используемые - е-психология, е-консультирование, веб-консультирование, телефонное консультирование или онлайн консультирование. Все эти термины отражают природу дистанционных психологических услуг. Есть также различные термины, используемые, чтобы описать людей, которые используют услуги Telepsychology. Я использовал термин – клиент как тот, который останется последовательно употребляемым в этой статье. Я признаю, что другие термины также обычно используются, включая такие термины, как пациенты, вызывающие, потребители, ищущие помощи и конечные пользователи.[21]

Что является Telepsychology?

---

[19] Отрывок из статьи Campos, B. (2009). Telepsychology & Telehealth: Counselling Conducted in a Technology Environment. Counselling, Psychotherapy, and Health, 5(1), The Use of Technology in Mental Health Special Issue, 26-59. 27. Перевод В.Ю. Меновщикова.

[20] Буквально – электронное здоровье (примеч. Переводчика)

[21] На российских телефонах доверия также принят термин – абоненты (примеч. Переводчика)

Можно было бы ошибочно предположить, что Telepsychology и Телефоны доверия (Helplines) обеспечивают одно и то же обслуживание, тогда как фактически есть различия в технологии и методах управления отдельным случаем, что может создать значительные различия и в определении этих услуг. Прежде всего, различие между Telepsychology и Телефонами доверия находится в методах управления практикой работы с клиентами. В общих терминах, Телефоны доверия – службы сообщества (общинные службы), куда люди звонят и говорят с кем - то, оставаясь анонимными. В среде, которая создается Телефонами доверия, клиент выбирает условия взаимодействия, такие как время и длина запроса. Телефоны доверия обычно полагаются на клиента, в решении когда закончить разговор и назначают низкую цену или вообще никакой стоимости звонка для клиента. Добровольцы с небольшой формальной квалификацией, обычно составляют штат Телефона доверия и обслуживание доступно для клиентов в расширенные часы, часто 24 часа в день. Telepsychology с другой стороны, определяется детальным разделением информации (контрактом)[22] между психологом и клиентом. Клиент предоставляет личные детали, оплату, и то, как сессии должны быть структурированы. Консультант может назначать встречи и передать информацию клиента другому консультанту, когда это более подходит для терапевтической динамики. Информация, касающаяся клиента, может быть эффективно развита (другим консультантом), и непрерывность помощи поддержана. Консультант обеспечивает услуги по телефону и/или компьютеру подобно уровню обслуживания, обеспеченного в консультации лицом к лицу. Hill (1997) определяет Telehealth как услуги, которые вовлекают поставку связанных со здоровьем действий (например, службы здравоохранения, образования или информации) на расстоянии (дистанции), используя при этом компьютеры и телекоммуникации.[23] Williams (2000) описывает Telepsychology как взаимодействие профессионалов здравоохранения (психологов), с клиентами, использующими в реальном времени диалоговые медиасредства. В это определение включены телефон (только аудио взаимодействие), интернет-комнаты для дискуссий (чат), видео и звуковая передача через Интернет, или кабельное телевидение. Другие типы технологии ассистируемой медиа, типа электронной почты, или факса не являются действительно диалоговыми, применяемыми в реальном времени, и таким образом могут несколько ограничить беглость, и непосредственность коммуникации и не могут действительно быть определены как услуги Telepsychology.[24] Coman, Burrows и Evans (2001) категоризируют услуги Telehealth по типу взаимодействия и долгосрочности взаимодействия. Таким образом, тип взаимодействия предполагает использование записи или взаимодействие вживую, а длительность взаимодействия предполагает продолжающийся контакт или кризисное взаимодействие. Разумно предположить, что из-за развивающейся природы технологии, будущие услуги Telepsychology, вероятно, очень изменятся и, возможно, соответственно не будут попадать ни в одну из вышеупомянутых категорий.

---

[22] Контракт – термин, вставленный в текст нами (прим. Переводчика)
[23] По-видимому, имеется в виду исключительно контакт по телефону (прим. Переводчика)
[24] По-нашему мнению и мнению ряда зарубежных коллег, это не так, поскольку, например, электронная почта успешно используется в психологическом консультировании.

Типы услуг Telehealth в Австралии

В Австралии, географически обширной стране, многие помогающие и медицинские службы значительно полагаются на технологии, такие как радио, Интернет и мобильные телефоны. В последние годы Telehealth становится все более и более важным обслуживанием нуждающимся группам и людям в отдаленных и сельских сообществах. Оценка показала, что число услуг Telehealth увеличилось приблизительно на 20 - 30 % с 1996 года (Кампус, 2001). Возможности Telepsychology теперь признаются как законные способы обслуживания Королевским австралийским и Новозеландским Колледжем Психиатров (2002), австралийским Национальным Комитетом Telehealth (1998) и Содружеством Министерства здравоохранения Австралии и Возрастом Заботы (Aged Care) (2000).

Различные методы Telehealth появились в Австралии, включая частные услуги практиков по телефону и Интернету. Эти технологии вовлекают консультирование и коучинг клиентов через технологически-ассистированные способы, типа электронной почты и телефона. Клиенты консультируются с психологами по поводу отношений, стресса, чувства собственного достоинства и семейных проблем через телефон и / или компьютер. Психологи также обеспечивают супервизию для психологов-стажеров через телефон и электронную почту как эффективные методы кооперирования со студентами (Campos 2001; Coman, Burrows, и Evans, 2001). Страховые Компании развили методы Telepsychology для эффективного управления случаями с их клиентами. В настоящее время ими используемый термин - *управление заботой*. Компания страхования от болезней обеспечивает детали их членства (список членов)[25] телефонному психологу, и члены устанавливают прямой контакт (с психологом), чтобы обсудить проблемы. Обслуживание бесплатно для членов (клиентов), и психолог обеспечивает услуги по телефону / Интернету или консультируется с другими работниками здравоохранения для лучшего управления случаем и лечения (Campos 2001; Coman, Burrows, и Evans, 2001). Фармацевтические компании также обеспечивают консультации и услуги управления случаем для клиентов, использующих новые фармацевтические продукты. Компания обеспечивает экстренную связь для поддержки пациентов[26] и их семей, имеющих отношение к определенным методам лечения, обеспечивает предоставление информации и консультации. Основанием для этого обслуживания является то, что клиентам лучше сообщают об их состоянии и лечении, поэтому они имеют больший шанс, придерживаться предписанного лечения (Campos 2001; Coman, Burrows, и Evans, 2001). Имеется также 1900 служб Telepsychology. Они - платные, поскольку это диалоговые услуги, часто клиент платит определенную сумму в минуту. Клиент говорит с психологом в соответствии со своими потребностями. К проблемам обращаются в течение одного разговора, в случае необходимости, (клиент) может быть перенаправлен. Клиент уверен, что человек, отвечающий по телефону -

[25] Вставка наша (прим. Переводчика)
[26] В оригинале – hotline – букв. «горячую линию» (прим. Переводчика)

компетентный и зарегистрированный психолог и может быть доступен в расширенные часы (Campos 2001; Coman, Burrows, и Evans, 2001).

Пример клиента Telehealth

С появлением различных способов и технологий, особенно касающихся Telepsychology, появились значительные изменения в том, как клиенты получают доступ к услугам здравоохранения вообще или услугам по охране умственного (психического) здоровья в отличие от получения услуг лицом к лицу. Возьмем, например, такой сценарий. Работающая мать двух маленьких детей недавно развелась с мужем и теперь очень угнетена. Она отказывается обсудить проблемы с ее семьей, поскольку ее отношения с ними отдалены. Она чувствует, что разговор с членами семьи может создать больше напряжения из-за отрицательных выводов и суждений, сделанных людьми, самыми близкими к ней. Она находится в депрессивном состоянии после получения однажды ночью электронной почты от ее бывшего мужа. Пока ее дети, спят, она начинает работу в Интернете на сайте самоусовершенствования для депрессивных людей и заполняет контрольный список (тест на депрессию) из 20 пунктов. В течение нескольких секунд она получает электронное письмо, в котором сказано, что ее уровень депрессии весьма серьезен, и ей предоставляется телефонный номер 24-часового консультативного обслуживания, для того чтобы поговорить с компетентным консультантом. Она также приглашается присоединиться к комнате для дискуссий (чату) самоусовершенствования онлайн. Женщина звонит по телефону и обсуждает проблемы с телефонным консультантом, ей также советуют получить другие услуги и даются детали для установления контакта и информация о местном психологе или враче-терапевте, а также направление к юридическим услугам для получения дальнейшей помощи. В конце этого взаимодействия мать двоих детей нашла обсуждение очень полезным.

Прошло несколько дней, и она понимает, что будет нуждаться в помощи в преодолении ее депрессии. Она рассматривает, как она может найти помощь пока управление домашним хозяйством и занятость жизнью двух маленьких детей все еще поддерживает эту проблему, приватную от ее семьи и мужа. Она заинтересована в любой информации, которая может понадобиться, если она должна будет получить развод от ее мужа. Из-за природы ее состояния, она хочет доверять и обсуждать ее проблемы только с телефонным консультантом, поскольку она полагает, что это обслуживание является полезным, возможным, удобным, и конфиденциальным. Кроме того, она оказалась в состоянии развить хорошую связь (раппорт) и развивает структурированные сессии консультирования с Телефонным Консультантом. Как проиллюстрировано в этом сценарии, есть многочисленные причины или поводы, присущие женщине, ищущей помощь в этой манере. Самой очевидной причиной может быть непринужденность доступа, отсутствие каких-либо ограничений времени и низкая или никакая стоимость услуги. Ее состояние дистресса и ее ситуация, возможно, также облегчились бы в случае поиска помощи через Интернет, включая ограничения свободного времени, связанное с детьми, чувство нехватки понимания получаемого от людей вокруг нее (членов семьи) и возможно

значение ее состояния дистресса. Эта женщина, возможно, также продолжила работу с телефонным консультантом в результате терапевтической выгоды, которую она получила. Можно было утверждать, что качество консультации, которую она получила, может уменьшить ее состояние дистресса.

Ключевые вопросы в области Telepsychology

С продвижением в технологии и низкой стоимости такого оборудования, Telepsychology, по сравнению с услугами лицом к лицу, может обеспечить услуги для большего количества клиентов, через большие расстояния, по относительно низким ценам. Кроме того, технологии, ассистированные медиа, развиваются и становятся более комплексными и сложными, предоставляя большую скорость, гибкость и выбор для клиентов. Клиенты могут теперь выбрать, как, когда, и какие услуги использовать. Это поднимает много проблем в оценке услуг, поскольку ясные, измеримые результаты трудно установить в этой среде. Еще недавняя литература в этой области выражала скептицизм в эффективности услуг Telepsychology. Так, Nickelson (1998) утверждает, что значительные барьеры стоят перед услугами Telepsychology, включая устойчивость и жизнеспособность этих услуг на долгое время, поскольку информационная технология становится более интерактивной и дорогостоящей, чтобы поддержать современный уровень. Соответственно, финансирование и компенсация этих услуг также обладает все более и более конкурентоспособной стоимостью, при этом, бросая вызов качеству услуг. Nickelson (1998) отмечает несколько факторов, которые должны быть исследованы, при изучении эффективность услуг Telepsychology. Во-первых, есть много вариаций консультирования, включая консультации лицом к лицу, семейную терапию, групповое консультирование, и поддерживающие группы. Каждый из этих вариантов вносит дальнейшую динамику в процесс консультирования и изменяет динамику физического присутствия в консультативных отношениях. Telepsychology неизбежно внесет дальнейшую динамику в консультативные отношения и изменит различные аспекты процесса консультирования, особенно касающейся удаленного физического присутствия.

Чтобы понимать эффективность услуг Telepsychology, мы должны были бы обратиться к нескольким психосоциологическим факторам, включая, то почему люди ищут этот способ помощи. Принимаемость услуг Telepsychology сообществом увеличивается, и может указывать на то, что эти услуги востребованы определенной клиентурой или состоянием клиента, которые могут быть лучше обслужены, или рассмотрены, в среде Telepsychology (Griffiths и Cooper, 2003). Недавние исследования показывают, что услуги Telepsychology могут обеспечить значительную терапевтическую выгоду для клиентов, по сравнению с традиционными услугами лицом к лицу (Rabasca, 1998). Исследовательская литература в этой области должна все же еще описать терапевтическую выгоду услуг Telepsychology и процессов взаимодействия, имеющих место при их оказании. Ранее исследования в основном сосредотачивались на терапевтических выгодах услуг лицом к лицу. Кроме того, исследования были не в состоянии обратиться к вариантам представляемых проблем, которые облегчили бы или препятствовали бы получение помощи

клиентам, через услуги Telepsychology. Очевидный вопрос, который следует задать – почему клиенты участвуют в услугах Telepsychology, а не ищут традиционные типы консультирования. Чтобы ответить на этот вопрос, я рассмотрю литературу по поиску помощи. Поиск помощи часто связывается с текущей ситуацией человека, требующей некоторой формы решения, как, например, туристу, требуются указания для поездки к определенному пункту назначения. В области здоровья и благосостояния имеются различные причины, по которым люди ищут помощь в решении проблем, которые, вероятно, будут иметь некоторое социальное значение и могут вовлечь обычно скрываемую информацию. Поиск помощи в вопросах, связанном со здоровьем вовлекает более тонкий и осторожный процесс принятия решения клиентом, чем простая просьба об указаниях (Gross и McMullen, 1983). Поиск, связанной со здоровьем помощи - часто эмоционально дорогостоящее предприятие для человека и - часто второй выбор для людей. Люди будут, в основном, хотеть найти помощь для себя без каких-либо социальных последствий. Williams и Williams (1983) сообщают, что полученные из литературы сведения о предоставлении помощи (help-*giving*) одинаково применимы к закономерностям поиска помощи (help-*seeking*). В их статье, они заявляют, что те же самые факторы, связанные с социальным воздействием свидетелей (наблюдателей) могут препятствовать людям в поиске помощи (Latané, 1981; Williams и Williams, 1983). В предоставлении помощи, присутствие многих других свидетелей (наблюдателей) делает невозможной вероятность получения индивидуальной помощи. В поиске помощи, присутствие других, слушающих запрос о помощи, увеличивает запреты и затрудняет этот поиск. В предоставлении помощи, люди, более вероятно, передадут ответственность за них людям с более высоким статусом. В поиске помощи, увеличивается затруднение, когда нужно просить о помощи человека более высокого статуса, таким образом, как бы запрещается поиск помощи. В предоставлении помощи, расстояние между другими свидетелями (наблюдателями) и человеком также затрагивает тему запрещения; чем ближе другие, тем больше они запрещают (затрудняют) дачу ответа. В поиске помощи, более смущает ситуация просить о помощи людей в собственном физическом присутствии, чем просить людей, которые находятся на расстоянии, например, говорят с вами по телефону (Williams и Williams, 1983). Эти предположения были подтверждены в лабораторном эксперименте по поиску помощи, а также поддержаны исследованиями, использующими само-описания, из которых следует, что люди ищут помощь из неофициальных источников предоставления помощи, типа семьи или друзей, стараются уменьшить контакт с помогающими, основанный на близости и число контактов лицом к лицу.

Литература по поиску помощи выделяет много социальных и психологических факторов, которые могут запретить или облегчить поиск. Доминирующие факторы включают, стоимость и доступность, а также воспринимаемое клиентами социальное значение (McKinlay, 1975; McMullen и Gross, 1983). Другие факторы включают, культурные влияния, семейную чувствительность и эмоциональную компетентность (Bhatt, 2002; Ciarrochi и Deanne, 2001). Исследования также предполагают, что сексуальные роли и сексуальные различия - часто общий фактор, связанный с помощью, среди определенных популяционных групп (McMullen и Gross, 1983). Следующие

факторы, которые влияют на поиск помощи, включают нежелание самораскрываться и потенциал для сопротивления, личные особенности, типа восприятия неадекватности, желания самоусовершенствоваться, чувство социальной поддержки и ощущение уровня дистресса (DePaulo, 1982; Mays, Beckham, Oranchak, Harper, 1994; Merton, Merton, & Barber, 1983; Rosen, 1983). DePaulo (1982) указывает, что поиск связанной со здоровьем помощи - часто не первый выбор для ищущих помощи. Часто люди имеющие потребность, не запрашивают помощь вообще и будут чаще предпочитать тип помощи, которой они могут управлять самостоятельно. Даже когда помощь требуется от других людей, это часто маскируется как что - то другое, а не прямой запрос. Это отражает причины того, почему услуги Telepsychology стали настолько популярными. Непринужденность доступа, удобство, и восприятие контроля обращения к услугам, в момент, когда люди ищут помощи, может вполне быть шагом к нахождению помощи непосредственно самим клиентом, вместо того, чтобы положиться на других людей. Непосредственность доступа и относительно свободная манера, в которой достигнута помощь, может быть тем, что в ней привлекает. С появлением Telepsychology, эти факторы, возможно, должны быть приняты во внимание относительно типа клиентов, которые ищут помощи. В настоящее время, литература по поиску помощи иллюстрирует, что доступность и низкая цена - главные причины привлекательности услуг Telepsychology. Однако литература пока не в состоянии обратиться к тому, как фактически медиа технологии могут быть фактором их привлекательности. Стоит прояснить вопросы, как коммуникация между людьми изменяется при помощи технологии и соответствующей среды, в попытке обратиться к существенным факторам помогающих отношений.

Социальные Исследования Процесса Коммуникации

Latané (1981) определяет социальное воздействие как «разнообразие изменений в физиологических состояниях и субъективных чувствах, поводах и эмоциях, познании и верованиях, ценностях и поведении, которые происходят в человеке или животном, в результате реального, подразумеваемого или предполагаемого присутствия или действий совершаемых другими людьми» (p. 343). Многие исследователи считали физическое присутствие важной частью процесса коммуникации. Влиятельная книга Bolton (1986) о навыках людей описывает положительные связи между физической близостью и влиянием. Болтон утверждает, что близость в терминах физической близости увеличивает вероятность будущей коммуникации и взаимодействия. Исследование Pallack (1983) демонстрирует, что люди, получающие сообщение имеют тенденцию быть под влиянием визуальных сигналов, которые позволяют получателю формировать ясное мнение о том, как получать и отвечать на сообщения и участвовать в процессе коммуникации. Социально-психологическое исследование показало, что технологии, опосредованные медиа, могут вносить некоторые различия в человеческую коммуникацию и отношения, прежде всего из-за исключения контакта лицом к лицу или физического присутствия. Понятно, что технологии, посредством медиа, неизбежно изменят любые сигналы, связанные с

физическим присутствием. Однако, мы должны понять, что коммуникация лицом к лицу – только один способ общаться, есть другие формы коммуникации, символической или письменной (визуальной) и речевой или шумовой (слуховой). Далее можно утверждать, что эффективная коммуникация может включать множество форм коммуникации с или без физического присутствия (Griffith и Cooper, 2003) . Исследование Moon (1999) нашло, что технологически опосредованная коммуникация, может влиять на взгляд приемника (получателя) представленной информации, и отправитель может быть для него более убедительным, чем в коммуникации лицом к лицу, так как невербальные сигналы и контексты могут быть опущены и управляемы (манипулируемы). Исследование Moon подразумевает, что социальная теория воздействия Latané (1981) может быть применима в группе, использующей среду, опосредованную технологией. Исследование Moon размышляет над способностью технологической среды, создать реальное, подразумеваемое или предполагаемое присутствие. Moon (1998) нашел, что, если сообщение может показать принимающему, что отправитель находится в физической близости, типа передачи электронной почты из соседней комнаты, а не через весь мир, это будет иметь больший шанс повлиять на группу и признание сообщения получателями. Исследование Moon утверждает понятие социального воздействия и подвергает сомнению определение присутствия и близости, как того, что является не значимым в технологически-ассистированной среде. Технологически-ассистируемая среда может «изобразить» присутствие, хотя и нет физического присутствия. Кроме того, Moon утверждает, что есть совсем немного различий между влиянием власти и восприятием коммуникации в технологически-ассистированной среде, по сравнению с коммуникацией лицом к лицу.

Исследование McLeod, Baron, Marti и Yoon (1997) подняло несколько вопросов, касающихся сравнения установленного компьютером обсуждения группы и обсуждения лицом к лицу. В их исследовании, они утверждали, что компьютер помогал обсуждению и такая коммуникация может увеличить качество решений группы, облегчая выражение мнений и увеличивая влияние мнений меньшинства. McLeod, Барон, Marti и Yoon (1997) также утверждают, что то, что компьютер помогает коммуникации, является намного более практичным, удобными и менее дорогостоящими для человека, который может облегчить процесс коммуникации. Они выдвигают гипотезу, что облегченная компьютером коммуникация может изменить динамику группы так, чтобы члены подгруппы меньшинства были в состоянии взять больше власти и влиять, увеличивая качество решений группы. Однако полученные данные неокончательны и выдвигают на первый план аспекты социального воздействия технологической среды, которая помогает, как подобная среда лицом к лицу. McLeod, Baron, Marti и Yoon (1997) нашли, что машинная коммуникация была более практичной, позволяющей более легкий доступ и облегчение выражения людей из подгруппы меньшинства. Однако, эти данные также указывают, что власть и влияние оставались неизменными по сравнению с групповой коммуникацией лицом к лицу. Эти исследования иллюстрируют что, многие аспекты социального воздействия остаются постоянными в компьютером -ассистированной среде по сравнению с коммуникацией лицом к

лицу. Значения этого для Telepsychology в том, что могут быть минимальные социологические различия в процессе коммуникации между клиентами, использующими услуги Telepsychology и услуги лицом к лицу.

Другие исследования показывают некоторые различия между компьютерной средой и процессом коммуникации лицом к лицу, включая контекст отношений (Nass, Moon, Fogg, Reeves & Dryer, 1995) и процессы принятия решения (Jessup, Connoly и Galegher, 1990). Однако, нужно иметь в виду, что есть ограничения в выводах, сделанных всеми этими исследованиями. Многие из этих исследований проводились в контексте группы, где процесс коммуникации был разделен, и диалог велся только между несколькими людьми. Мы можем предположить, что контексты группы создают системные давления, преобладающее влияние, на то, как коммуникация произведена и получена людьми, по сравнению с услугами Telepsychology, где коммуникация происходит между двумя людьми и диалог является прямым. Таким образом, полученные данные, возможно, не применимы к коммуникации один на один. Во-вторых, исследования прежде всего сосредотачиваются на компьютерных медиа в сравнении с коммуникацией лицом к лицу. Они не в состоянии сравнивать другие технологии, типа телефона, который как предполагается, имеет иные динамические различия (Rosenfield, 2002). Наконец, многие из исследований делают заключения, основанные на количественных измерениях с небольшой ссылкой на субъективные качественные измерения. Особенно в области Telepsychology или консультирования, измерения терапевтической пользы основаны на субъективной интерпретации (Egan, 1994). Эти исследования не адресованы и не сообщают об индивидуальных различиях, свойственных процессу коммуникации. Индивидуальные различия в макро-уровне коммуникации, типа переноса, суждений, предположений, отношений, чувств, эмоций, навыков выслушивания и доверия - важные элементы в процессе консультирования.

Консультативная и Терапевтическая Коммуникация

Watchell (1993) описывает терапевтическую коммуникацию как преобладающее наличие двух уровней значения. Один уровень значения влечет за собой центральное сообщение, которое является посланием, передаваемым, как сообщение о событиях, описаниях и соглашениях, использующее язык врача и клиента. Другой уровень – мета-сообщения. Они обращаются к основному контексту, передавая отношение, эмоции и интерпретации. Watchell утверждает, что мета-сообщения имеют самый большой потенциал для терапевтического преобразования, трансформации (или терапевтической неудачи), и это – те мета-сообщения, которые часто проходят незамеченными или неисследованными. Описание, используемое Watchell (1993), справедливое предположение для того, чтобы описать процесс коммуникации в консультировании как комплекс. Однако, исследование было не в состоянии точно измерить и определить количество субъективных понятий, таких как перенос, эмпатия и другие терапевтические понятия. Полная динамическая природа процесса консультирования производит слишком много переменных, которые можно идентифицировать и определенные элементы посчитать

эффективными. Bobevski и McLennan (1998) утверждают, что консультативные исследования пока не в состоянии идентифицировать элементы процесса консультирования с измеримыми результатами и привести к новым концептуальным выводам. Они предлагают модель динамики решения, потому что консультирование может осмысляться как сложный и динамический процесс принятия решения. Эта модель позволила бы провести интерпретацию и качественный анализ консультативного взаимодействия.

Разумно заявить, что консультирование может произойти и в технологически-ассистированной среде. Важнейшая статья Rogers (1957) останавливается на необходимых и достаточных условиях для терапевтических изменений индивидуальности, он перечисляют много качеств, требуемых для процесса консультирования, считая терапевтической способностью включенность, способность установить контакт, установить отношения, общаться точно и демонстрировать понимание и давать эмпатические ответы. Кроме того модель навыков помогающего, предложенная Egan (1994) обеспечивает структуру для того, чтобы вести интервью и задавать вопросы, которые направлены на облегчение возможности клиентам думать об их ситуации и строить новое значение и понимание. Фокус этой модели должен помочь бросить вызов мышлению и верованиям клиента. В консультативных моделях Rodgers и Egan, нет никакого определенного упоминания, что эффективность консультации основана на физическом присутствии. Кажется вероятным, что качества, выделенные Rodgers и Egan, могут быть одинаково применимы к любому консультативному процессу, будь то процесс, опосредованный технологией или процесс лицом к лицу.

Литература:

1. Australian National Telehealth Committee (1998). Report to the Australian Health Ministers' Advisory Council (AHMAC). http://www.telehealth.org.au

2. Bhatt, I. J. (2002). A cross-cultural investigation of Hispanic American attitudes towards mental illness and factors influencing help-seeking behaviors. Dissertation Abstracts International: Section B: the Sciences and Engineering. Vol. 63 (2-B), Aug 2002, 1014 Transaction Periodicals Consortium, Rutgers University.

3. Bobevski, I. Holgate, A.M. & McLennan, J (1997). Characteristics of effective telephone counselling skills. British Journal of Guidance & Counselling, Vol. 25, No. 2, 239 – 249.

4. Bobevski, I & McLennan, J. (1998) The telephone counselling interview as a complex, dynamic, decision process: a self-regulation model of counsellor effectiveness. The Journal of Psychology, Vol 132, No 1, 47 – 60.

5. Campos, W. (2001) Brave New world of Telepsychology. APS InPsych Magazine. Australian Psychological Society , Vol. 23, No. 3, 35

6. Capner, M (1999). Telepsychology: What is the role of Telehealth in the provision of psychological services to rural and remote communities?. Australian and New Zealand Telehealth Committee. http://www.telehealth.org.au

7. Coman, G. J, Burrows, G. D & Evans, B. J. (2001) Telephone counselling in Australia: applications and considerations for use. British Journal of Guidance and Counselling, Vol. 29, No. 2, 247 – 258

8. Commonwealth Department of Health and Aged Care (2000) Media Release - Telehealth joins e-health reform agenda. http://www.health.gov.au

9. Ciarrochi, J. V., & Deane, F. P. (2001) Emotional competence and willingness to seek help from professional and nonprofessional sources. British Journal of Guidance and Counselling, Vol. 29, No. 2

10. Davies P. G. K. (1982). The functioning of British Counselling hotlines: A pilot study. British Journal of Guidance and Counselling, Vol. 10, No. 2, 195 – 199.

11. DePaulo, B. M. (1982) Social psychological processes in informal help-seeking. In T. A. Wills (Ed.), Basic processes in helping relationships. Academic Press, 1982

12. De Salvo, F. J. (1988). Family phone therapy in university counselling and psychological services centres: a family approach. Journal of American College Health, Vol. 37, 71 – 76

13. Echterling, L. G. & Hartsough, D. M (1989). Phases of helping in successful crisis Telephone Calls. Journal of Community Psychology, Vol. 17, 249 – 257.

14. Egan, G (1994) The skilled helper. Brooks/ Cole: California.

15. Evans, R. L., Smith, K. M, Werkhoven, W. S, Fox, H. R. & Pritzl, D. O (1986). Cognitive telephone group therapy with physically disabled elderly persons. The Gerontologist, Vol. 26, No. 1, 8 – 11.

16. Fisher, S. E. (1973) Suicide and Crisis Intervention (Survey and Guide to Services). Springer Publishing Company, New York.

17. Gingerich, W.J. Gurney, R.J & Wirtz, T. S. (1988). How helpful are helplines? A survey of callers. Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work, Vol. 46, No. 2, 634 - 639.

18. Griffith, M. & Cooper, G. (2003). Online therapy: implications for problem gamblers and clinicians. British Journal of Guidance & Counselling Vol. 31, No.1, 113 – 135.

19. Gross, A. E. & McMullen, P.A. (1983) New Directions in Helping (Chapter 3) Academic Press. Hambly, G. C. (1984) Telephone Counselling. The Joint Board of Christian Education. Oxford Street Collingwood Australia. (McPherson's Printing Group)

20. Hetzel, S.; Wilkins, V.; Carrig, H.; Thomas, J. & Senior, P. (1993). An evaluation of caller satisfaction with solution focused telephone counselling. Australian Social Work. June Vol. 46, No. 2, 51-55.

21. Hill (1997). Lessons from the Australian experience: Stage one interim report of the telemedicine evaluation project. Centre for the study of Clinical Practice: St Vincent's Hospital.

22. Hornblow, A. R (1986) Does telephone counselling have preventative value? Australian & New Zealand Journal of Psychiatry, Vol. 20, 23- 28.

23. Hornblow, A. R. & Sloane, H .R. (1980) Evaluating effectiveness of a telephone counselling service. British Journal of Psychiatry Vol. 137, 377 – 378.

24. Jessup, L. M., Connoly, T., & Galegher, J. (1990). The effects of anonymity on GDSS group process with an idea-generating task. MIS Quarterly, Vol. 14, 313-321.

25. Latane, B (1981). The Psychology of Social Impact. American Psychologist, Vol. 36, 343-356.

26. McKinlay, J. B. (1975) The help-seeking behavior of the poor. In J. Kosa & I. K. Zola (Eds.), Poverty and Health: A sociological analysis (Rev. ed.) Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press 1975

27. McLeod, P. L., Baron, R. S., Marti, M, W & Yoon, K. (1997). The eyes have it: Minority Influence in face-to-face and computer mediated group discussion. Journal of Applied Psychology, Vol. 82, No. 5, 706-718.

28. McMullen, P. A. & Gross, A. E. (1983) New Directions in Helping (Chapter 10) Academic Press.

29. McNamee, G. O'Sullivan, G., Lelliott, P & Marks, I (1989). Telephone-guided treatment for housebound agoraphobics with panic disorder: exposure vs relation. Behavior Therapy, Vol. 20, 491-497.

30. Mays, V. M., Beckham, L. J., Oranchak, E., Harper, B. (1994). Perceived Social Support for help-seeking behaviors of Black heterosexual and homosexually active women alcoholics. Psychology of Addictive Behaviors, Vol. 8, No. 4, 235 – 242.

31. Merton, V., Merton, R. K. & Barber, E. (1983) New Directions in Helping (Chapter 2) Academic Press.

32. Moon, Y., (1999). The effects of physical distance and response latency on persuasion in computer-mediated communication and human computer communication. Journal of Experimental Psychology: Applied, Vol. 5, No. 4, 379-392.

33. Moon, Y (1998). Impression management in computer-based interviews: The effects of input modality, output modality and distance. Public Opinion Quarterly, Vol. 62, 610 – 622.

34. Morgan, J. P & King, G. D. (1977) Calls to telephone counselling service. Journal of Community Psychology Vol. 5, 128 – 133.

35. Nass, C. I., Fogg, B. J., & Moon, Y. (1996). Can computers be teammates? Affiliation and social identity effects in human – Computer interaction. International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 45, 669 – 678.

36. Nass, C. I., Moon, Y., Fogg, B.J., Reeves, B., & Dryer, D. C. (1995). Can computer personalities be human personalities? International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 43, 223-239.

37. Nickelson, D. W. (1998). Telehealth and the evolving Health care system: Strategic opportunities for Professional Psychology. Professional Psychology: Research and Practice (December 1998) Vol. 29, No. 6, 527 – 535.

38. Pallack, S. R. (1983). Salience of a communicator's physical attractiveness and persuasion: A heuristic versus systemic processing interpretation. Social Cognition, Vol. 2, 158 – 170.

39. Rabasca, L. (1998). Study probes how patients are affected by telehealth. APA Monitor. Vol 29. No.8. American Psychological Society.

40. Rodgers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. Journal of Consulting Psychology Vol. 21, No. 2, 95 – 103

41. Rosen, S. (1983). New Directions in Helping (Chapter 4). Academic Press.

42. Rosenbaum, A. & Clahoun, J. F. (1977). The use of the telephone hotline in crisis intervention: A review. Journal of Community Psychology, Vol. 5, No. 4, 325 – 339.

43. Rosenfield, M. (1997). Telephone Counselling. London Sage Rosenfield, M. (2002). Electronic Technology for Social Work Education and Practice: The application of Telephone Technology to Counselling. Journal of Technology in Human Services Vol 20, No1/2, 173 – 181

44. Royal Australian and New Zealand College of Psychiatrists (2002). Position Statement #44 Telepsychiatry. http://www.ranzcp.org

45. Shepherd, P. (1987). Telephone therapy; an alternative to isolation. Clinical SocialWork Journal, Vol. 15, No.1, 56 - 65.

46. Stein, D. M. & Lambert, L. M. (1984). Telephone counselling and crisis intervention: A review. American Journal of Community Psychology Vol. 12. No. 1, 101 – 126.

47. Telephone Helplines Association (1999). Guidelines for Good Practice, Third Edition, London: Telephone Helplines Association

48. Talmon, M. (1990). Single Session Therapy: Jossey-Bass Wampold, B. (2001). The Great Psychotherapy Debate. Lawrence & Erlbaum Associated.

49. Watchell, P. L. (1993). Therapeutic Communication: Principles and Effective Practice. Guildford Press, New York

50. Williams, K. D. (1997). Social Ostracism. (Chapter 7), Aversive Interpersonal Behaviours, edited by Kowalski, R. M. Plenum Press, New York, 1997

51. Williams, K. B. & Williams, K. D. (1983). New Directions in Helping (Chapter 8) Academic Press.

52. Williams, K. D. & Zadro, L. (2001). Ostracism: On being ignored, excluded and rejected. In M. R. Leary (ed) Interpersonal Rejection (pp21 – 53) New York: Oxford University Press.

53. Williams, S. (2000). How is telehealth being incorporated into psychology practice? APA Monitor on Psychology, Vol. 31, No. 4, 15

54. Young, R. (1989). Helpful behaviours in the crisis call center. Journal of Community Psychology 17 January 1989.

И.Н. Рязанова

Эффективные способы взаимодействия с «использующими» клиентами в дистанционной работе

Защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа

Аннотация: *Можно ли позволять другому человеку превращать себя в инструмент, исходя из посыла, что любой обратившийся к психологу за помощью вправе ее получить в том виде, в каком он рассчитывает? Как психологу, работающему дистанционно, защитить себя от «использования» в работе с особой категорией клиентов, которые непрестанно переходят допустимые границы, становятся «постоянными абонентами» на телефонной линии или требуют бесконечного продолжения бесплатной помощи он-лайн? Что важно помнить специалисту, когда он имеет дело с истерической личностью? Ответы на эти вопросы помогает найти экзистенциально-аналитический взгляд на природу нарушений личности, исходящий из глубоких представлений о структуре человеческой экзистенции.*

Ключевые слова: *дистанционное консультирование, «использующие» клиенты, профилактика эмоционального выгорания, экзистенциальный анализ, истерическое нарушение личности, Собственное.*

Обнадеживающей приметой времени становится развитие служб дистанционного консультирования для нуждающихся в психологической помощи и расширение спектра их услуг. К их числу относятся как телефонные службы различной направленности, так и разнообразные интернет-ресурсы. Часть подобных служб работает на коммерческой основе, другая – оказывает услуги клиентам безвозмездно. У каждого из этих видов есть свои преимущества и недостатки. С сожалением приходится констатировать, что хотя бесплатные службы создают возможность для большего числа людей получить при необходимости квалифицированную психологическую помощь, но они одновременно рождают почву для снижения ответственности клиента (по сравнению с платными услугами) и злоупотреблений, приводящим к выгоранию сотрудников подобных служб. В интернете такие клиенты, например, получив помощь один раз в форме публичной терапии (в рамках которой специалист работает безвозмездно, рекламируя свою работу) стремятся продолжать ее или возобновлять спустя некоторое время, рассчитывая, что один и тот же консультант будет постоянно работать с ним. Сразу возникает вопрос, является ли введение платы за услуги единственным способом предотвратить подобные явления? Попытка найти ответ на этот вопрос является темой данной статьи.

«Использующие клиенты». Рассмотрим феноменологическое содержание явления использования. Любому специалисту, имеющему опыт работы с «использующими» клиентами, хорошо знаком их стиль поведения. Их легко опознать по чувствам, которые возникают у консультанта. Чаще всего это раздражение. При общении с таким человеком у психолога может быстро возникнуть чувство, что его границы нарушены, что клиент стремится заполучить его самого и его ресурсы без согласования условий, на которых это будет происходить. Особенностью

такого типа людей, обращающихся за психологической помощью, является их изначальная установка на то, что им обязаны помочь. Они с готовностью перекладывают ответственность на другого человека, не готовы к сотрудничеству, стремятся инструментализировать специалиста, использовать его в своих целях. «Использующие» клиенты любят манипулировать, давят на жалость, выискивают болезненные точки в личности консультанта, сами предпочитая оставаться в стороне, ожидая, что решения будут принимать за них. Их мало интересуют последствия их поведения для других людей. Очевидно, что причиной этого является специфическое развитие личности, имеющей истерические и нарциссические черты. Такие люди не берут в расчет других, во всем исходят из своих интересов. Одновременно с этим нельзя не увидеть, что они нуждаются в помощи, и, в первую очередь, она должна быть направлена на то, чтобы сделать для них явным факт нарушения ими чужих границ. В работе с ними нужно найти такой баланс, чтобы при сохранении контакта с ними граница была бы обозначена четко, и ниже будет изложено обоснование необходимости такой меры.

Возникновение «этического конфликта». Любая коммуникация, включая психотерапевтическую беседу, представляет собой диалог, обмен - в той или иной степени равноценный. Когда обе стороны этого диалога осознают присутствие друг друга в этом процессе и учитывают другого, результатом становится взаимообогащение. Если одной из сторон приходится играть вынужденную, дополнительную роль, и ее интересы не принимаются в расчет, то чаще всего возникает дисбаланс, в котором эта сторона чувствует себя «пострадавшей», использованной, обесцененной. В случае психотерапевтической работы одним (но не единственным) из средств для достижения такого равновесия является заключение психотерапевтического контракта, в котором оговаривается цель работы на первом этапе, периодичность встреч и взаимная ответственность сторон, в том числе форма оплаты клиента за работу. При дистанционных методах работы это не всегда возможно в полном объеме. Если контракта нет, создается больше возможностей для использования. Возникающие у психолога в результате этого естественные человеческие чувства вступают в противоречие с гуманистической установкой помогающей профессии, что может привести к этическому конфликту. С одной стороны специалист понимает, что должен помочь страдающему человеку, с другой – чувствует потребность защитить себя от вторжения человека, использующего эту установку. Если этого не сделать, то могут возникнуть негативные последствия для здоровья и профессиональной идентичности консультанта, потеря его самоценности. Признаком такого процесса у психолога может стать «цепочка чувств», сменяющих друг друга: от раздражения, переживания «вторжения» в границы допустимого, «на его личную территорию», вплоть до чувства «отравленности» - что может закончиться гневом и негодованием, желанием выйти из этого контакта ради сохранения себя и готовностью ответить агрессией на это поведение. В результате, если по этическим соображениям правил службы он не имеет права себя защищать, и вынужден продолжать работать с этим клиентом, он может переживать чувство, что его «используют». И одновременно консультант чувствует, что не может помочь человеку профессионально, поскольку начинает сам

испытывать потребность в помощи. Тогда он может оценивать свою работу как неэффективную и у него может появиться чувство апатии и безразличия. Все это создает почву для возможности развития у консультанта специфического профессионального феномена – синдрома эмоционального выгорания. Интересно, что он может развиваться как во взаимоотношениях с каким-то конкретным клиентом и не влиять на взаимодействие с остальными, так и распространиться со временем на всю работу в целом, постепенно влияя на установку по отношению ко всем обратившимся за помощью. Этот процесс сопровождается признаками, описанными в статье А. Лэнгле (2), получившими название «деперсонализация» и «дегуманизация»: «Отношение человека к коллегам и людям, нуждающимся в его заботе и внимании, становится негативным, циничным, что приводит к возникновению чувства вины и в дальнейшем к тому, что человек выбирает автоматическое «функционирование» вместо открытого персонального обращения с людьми». Такое отношение к клиенту вступает в конфликт с изначальной гуманистической мотивацией к работе, особенно характерной для волонтеров и штатных сотрудников государственных служб. Переживание негативных чувств по отношению к людям, которые обращаются за помощью, усталость и раздражение, формальные ответы, желание делать частые перерывы в работе, развитие психосоматики – следствие рассмотренного выше дисбаланса в правах, который неизбежно ведет к утрате ценности его работы. Все это может происходить от невозможности защитить себя, как личность. Нужно также заметить, что очень важно тренировать в работе умение отделять норму от патологии у клиентов. Установка, характерная для начинающих: «Я должен обязательно помочь всем, кто ко мне обратился», может привести к разочарованиям и сложностям в работе, так как не во всех случаях это реально возможно.

Вариантов «использования» может быть много, и в каждом случае на это есть своя причина. Причины можно условно разнести на два полюса, на одном из которых находятся приводящие к дисбалансу особенности личности консультанта; на другом клиента. В рамках данной статьи мы рассмотрим специфические особенности истерических клиентов, приводящие к переживанию «неэффективности» у консультантов и способы помощи специалистам. Для этого нужно обратиться к анализу причин происхождения истерических личностных нарушений.

Что движет истериком? Главная тема истерической личности – она себя не знает. Метафора, описывающая ее – «нарядно украшенный, яркий снаружи, красивый дом, внутри у которого серые унылые стены и полное запустение». Это отсутствие близости к себе и внутренняя пустота вызывают сильнейшее чувство страха перед обнаружением своего одиночества. Такой человек не может оставаться один на один с собой. Он не умеет вести беседу с внутренним «визави». Ему необходимо чем-то заполнять эту пустоту, и для этого он ищет внешние подтверждения того, что он существует, как личность - хотя бы в глазах других, перед которыми он старается продемонстрировать себя с наиболее яркой, привлекательной стороны. Все эти способы нацелены на внешние аспекты жизни, поскольку ничего другого такой человек не знает.

Он стремится к успеху, признанию в обществе, и подчас не гнушается в выборе средств для достижения этого успеха. С помощью демонстрации своего «павлиньего хвоста» он заполняет присущую его внутренней жизни пустоту и старательно прячет свою внутреннюю ничтожность. Для истерического человека характерно отсутствие собственных личностных границ и неуважение к границам других, что, естественно, проявляется и в разговорах с психологом. Помимо возникновения вызываемых таким собеседником уже названных выше чувств раздражения и опустошения, возникает сложность с установлением темы разговора и формулировкой конкретного запроса на работу. Истерик виртуозно манипулирует готовностью помочь: «Вы же психолог!» Но едва возникает намек, что заданный вопрос приближается к болезненным зонам, истерик «глохнет» и переключается на другую историю. За этим снова следует поток фактов и событий, среди которых тонет существенное. Наверняка большинству специалистов, знакома следующая ситуация. Клиент «перескакивает» с темы на тему, достаточно поверхностно затрагивая каждую, что не дает возможности углубиться в суть проблемы и подойти близко к его сущности. Но как только сеанс подходит к завершению, он не дает консультанту завершить разговор, и он пользуется для этого особым приемом: как только он чувствует, что разговор подходит к концу, он «вбрасывает» новую интересную тему, подчеркивая ее значимость, и ставит консультанта перед необходимостью продолжать работу, словно говоря: «Если я тебе важен, и ты хочешь мне помочь, ты меня не бросишь». За этим комплексом уловок, направленных на то, чтобы спрятать свое истинное слабое «Я» стоит огромная потребность найти себя.

Сразу хочется задаться вопросом: какое поведение консультанта будет наилучшей помощью для человека с истерической акцентуацией личности? Нужно ли потакать всем просьбам и даже требованиям истерика - выслушивать его так долго, как он захочет, терпеливо сопровождать в виртуальном пространстве игр, когда он параллельно с разговором что-то делает перед компьютером или занимается еще чем-то? Нужно ли механически выполнять правила телефонной службы, обязывающей выслушивать и сопровождать любого обратившегося? Стоит ли переключаться на новые темы в он-лайн работе, когда не завершены изначально оговоренные? Что будет самым полезным для этой личности, не имеющей собственных границ, постоянно присоединяющих других к своей жизни, и этим часто провоцирующих на агрессию в свой адрес? Что поможет сохранить возможность долгой работы, которая только и может дать хороший эффект в случае с этим клиентом, без возникновения выгорания у консультанта?

Способы самоподдержки консультанта в работе с «использующими» клиентами. Чтобы не чувствовать себя использованным, необходимо не забывать о себе. Все чувства, которые вы сможете отследить, очень важны для работы, и их стоит принимать всерьез. Не покидая самого себя «в беде», консультант сможет показать истерику образец отношения, которому стоит научить этого по-настоящему глубоко страдающего человека. Нужно давать ему справедливую оценку в том хорошем, что вы заметили в его поведении, при этом не возбраняется использовать юмор, но никогда не подшучивать над ним. Стоит поощрять любое достижение и изменение в сторону его

близости с собой, а также ценить проявление заботы о вас. Но не стоит расслабляться. Он не изменится быстро, и если вы не будете начеку, он снова может незаметно вовлечь вас в свою жизнь.

Экзистенциальный анализ рекомендует: истерика нужно принимать всерьез. Не заигрывать с ним, но и не давать ему управлять процессом. Необходимо четко соблюдать в его присутствии свои границы и давать ему понять, когда он их нарушает, сохраняя уважение и дистанцию. Это требует точности в отслеживании собственных чувств и тренировки навыков вежливого, но твердого поведения. Необходимо оговорить предельно допустимые временные границы телефонного разговора и предупредить абонента за 5-10 минут о том, что время заканчивается. Не давать ему уводить разговор в новый виток, оставлять эту тему на следующий раз, говорить о том, что это, безусловно, важно, и вы готовы будете говорить об этом, но не сегодня, так как время истекло. Если речь идет о дистанционной работе через интернет, важно придерживаться заранее выработанной периодичности постов и точно соблюдать время дистанционной консультации. В работе с клиентом с истерической акцентуацией этот момент является одним из необходимых, поскольку ведет к формированию внешних ограничений, в которых клиент чрезвычайно нуждается.

Профилактика выгорания в супервизии. Основная задача супервизии – выявить сложные для консультанта моменты в работе и поддержать его. Обычно сложности возникают в тех случаях, когда клиент задевает проблемную личностную зону самого консультанта. Работа с постоянными телефонными абонентами нуждается в регулярной супервизии, поскольку эффект «замыливания взгляда» особенно касается стереотипов, сложившихся в регулярном общении с одними и теми же людьми. На супервизии можно спокойно отойти на нужную дистанцию с клиентом, что помогает увидеть то, что было не видно вблизи, убедиться в том, что возникшие чувства были не случайны, и найти новые более эффективные способы обращения с клиентом. Постепенно привычка доверять своим чувствам приводит к тому, что личностная зрелость консультанта возрастает и это помогает клиентам рядом с ним также «дозревать». Только тогда возможна настоящая Встреча двух людей, когда каждый из них привносит в нее себя, свою индивидуальность и неповторимость. Не зря среди специалистов бытует мнение, что «лечат не методы, а терапевтические отношения».

Защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа. Чтобы понять мотивы происхождения феномена «использования» на глубинном уровне, обратимся к теории экзистенциального анализа. Современный взгляд на природу человеческих мотиваций нашел свое отражение в теории фундаментальных мотиваций - оригинальной теории известного австрийского психотерапевта, ученика Виктора Франкла, доктора медицины и философии профессора Альфрида Лэнгле. В этой теории всеобъемлюще представлен спектр мотивирующих сил, которые приводят в действие поведение человека. Автор предлагает четыре фундаментальных сферы бытия, движущих человеком в его жизни, каждая из которых является

жизненно важной. Лишь тогда человек может достичь «исполненности» и постичь смысл собственной уникальной жизни, если он может реализовать свое стремление:

1. к тому, чтобы справиться с миром, условиями, в которые он ставит человека, и возможностями, им предоставляемыми;

2. справиться с жизнью – ростом созреванием, бренностью существования и связанными с этим желаниями и страданиями;

3. решить задачу самостановления и формирования своего я;

4. открыться своему будущему, всему, что предстоит и тому большему целому, во взаимосвязи с которым человек ощущает себя – то есть, действуя, посвятить себя смыслу.

Самым первым и очевидно определяющим способность человека жить в реальности, принимать данности своего существования, «быть-здесь», по выражению Хайдеггера, является даваемый человеком положительный ответ на вопрос «Могу ли я быть в этом мире?» Если человек не чувствует доверия к миру, он не может принять реальности своей жизни и выдержать тяжелые не подлежащие изменению обстоятельства, его бытие переживается им как угрожающее, оно сопровождаемо страхом и неуверенностью. Дефицит доверия к миру блокирует возможность человека достичь исполненности не только первой мотивации, но может и повлечь за собой то, что, тратя все силы на выживание, он не сможет действовать в аспекте всех остальных мотиваций. Это означает, что у человека не будет возможности жить «хорошо», переживать полноту всей гаммы чувств (действия в аспекте второй фундаментальной мотивации), достигать утверждения своей неповторимости и уникальности (третья мотивация) и искать собственный смысл жизни (четвертая мотивация).

Тема «Собственного» является ведущей темой третьей фундаментальной мотивации в рамках теории мотиваций экзистенциального анализа. «Важнейший для человека процесс поиска и обретения себя – процесс персонального становления – это вечный диалог с миром и с самим собой, вечный вопрос: «Имею ли я право быть таким, какой я есть? Имею ли я право оставаться собой в отношениях с партнером, родителями, коллегами по работе?» Бытие самим собой требует:

1. умения отграничивать себя в отношениях с миром и с другими людьми;
2. ясности в обхождении с самим собой (что также можно назвать «отношением к самому себе».

Собственное возникает благодаря отграничению от не-собственного, другого, и в этом отграничении коренится путь к самоидентификации, узнаванию себя, укреплению и развитию «Я». Как уже было сказано, здесь есть два пути – через собственную работу человека по формированию границ своего «Я» и через мир, который дает человеку обратную связь в форме реагирования на его поведение, что позволяет ему лучше установить связь с Собственным.

Именно эта задача развития и усиления «Я» является основной в терапии истерических нарушений личности, о которых шла речь в приведенном выше примере. И поэтому так важно с

клиентами, имеющими слабое «Я», уметь отстаивать собственные границы, хотя на первый взгляд это кажется этически неверным. Нужно давать им точную обратную связь об их воздействии на чувства консультанта. Если же это вызывает у специалиста переживание, что подобное поведение негуманно и недопустимо, и он чувствует, что его первейшая задача помогать обратившимся, как бы они себя ни вели, это может навести на размышление о собственной мотивации психолога и сомнение в способности такого специалиста по-настоящему оказать помощь сложному пациенту.

Плохое знание «Собственного» может сопровождаться переживанием внутренней пустоты, с которым человек может обходиться двояко:

1. либо использовать другого для ее заполнения;

2. либо предоставлять себя в использование, чтобы «помочь другому, который так этого просит».

И то, и другое не ведет к развитию сильного «Я» и достижению аутентичности, которая является Граалем каждой глубинной работы в терапии.

Вывод: предъявление и отстаивание терапевтом «Собственного» является существенным и необходимым компонентом в работе со слабым «Я» клиента. Формируя границы во взаимоотношениях, оно ведет к проявлению и укреплению «Я» клиента.

Примеры из личной практики дистанционной работы. На интернет-ресурсе, где автор консультирует уже два года, существует практика рекламы специалистов с помощью проведения публичных процессов, открытых для просмотра всеми желающими. Заранее оговаривается оплата так называемой анонимной публичностью.

Процесс, о котором хочется рассказать, начался с запроса клиентки на работу по теме ее взаимоотношений с пятнадцатилетней дочерью. Клиентке около сорока лет. Назовем ее Еленой. Она разведена, у нее две дочери от первого брака. Переехав за год до этого в другую страну, по большой любви к иностранцу, с которым она познакомилась на отдыхе, Елена поставила дочерей перед фактом, не особо спрашивая их согласия. Младшая дочь перенесла этот переезд относительно спокойно, старшая же замкнулась, стала одеваться во все черное, слушать психоделическую музыку и готовиться к смерти. Елена, воспитанная суровой и властной матерью, пыталась воспользоваться привычными для нее авторитарными методами воздействия и зашла в тупик, поскольку дочь обладает не менее сильным характером, и эти методы не сработали. Елена стала понимать, что теряет свою дочь. Мы оговорили с ней цель нашей работы – наладить хорошие отношения с дочерью, оплату – публичностью, и около двух месяцев провели в еженедельной переписке (два-три поста в неделю), занимаясь разбором ее долженствований по отношению к дочери и ограничивающих установок по отношению к самой себе. Так, например, Елена считала, что одна она обязана обеспечивать порядок в доме, хотя при напряженной работе времени на это у нее было очень мало. И хотя дочь ее была уже достаточно самостоятельной и хотела заниматься наведением порядка в доме, Елене не удавалось снизить контроль за тем, как

девочка это выполняет. Мама критиковала дочь за малейшее отступление от правил, а дочь, естественно, не молчала. В процессе работы нам удалось найти для Елены новые способы взаимодействия с дочерью, и она с облегчением рассказала о том, что атмосфера в доме разрядилась. Далее последовала новая тема, не оговоренная в контракте – взаимоотношения с мужчиной-иностранцем, в которых наступил кризис. Это поставило меня перед необходимостью заново обсудить контракт, и тут я поняла, что мы никуда не продвинемся без работы с областью чувств. По стилю ответов Елены было видно, как тяжело ей писать о своих чувствах, как она закрыта для их проявления. И тогда мне пришло в голову предложить ей дистанционную работу с использованием программы «Скайп» в видеорежиме. И тут, поскольку речь шла о приватной работе, речь должна была неизбежно зайти об оплате этой работы. Из своего опыта я хорошо знакома с тем, как сложно перевести клиента с бесплатной работы на платную. Благодаря этому случаю я поняла, что наиболее правильным способом не потерять клиента при этом переходе является завоевание его доверия и подтверждение того, что эта работа действительно приводит к ощутимым изменениям в его жизни. Елена согласилась на 10 сессий, продолжительностью – один час, и в течение четырех месяцев мы работали через «Скайп». Основной темой стала работа с травматическими переживаниями в ее отношениях с матерью, которые сказались на самоотвергающем стиле ее поведения, и, в первую очередь, в отношениях с мужчиной. Сложнее всего Елене было поверить в то, что она заслуживает хорошего отношения к самой себе, поскольку мать долгие годы всем своим поведением убеждала ее в обратном. Десяти сессий было мало в ее случае, но из-за финансовых ограничений Елена попросила о том, чтобы мы снова перешли на прежнюю форму работы на форуме. Мы продолжили работать там, и в течение двух месяцев Елена, работавшая очень активно, смогла полностью отпустить свою зависимость от отношений и пришла к выводу о том, что ей под силу выстроить собственную жизнь без оглядки на партнера. При этом она сделала для себя удивительное открытие, что ей для этого совершенно не обязательно с ним расставаться. Мы попрощались, как мне показалось, надолго, но спустя три месяца Елена вновь объявилась с вопросом о продолжении работы. Поскольку у меня на этот момент образовалась приличная загрузка в публичной работе, я просто физически ощутила, насколько этот процесс для меня сейчас лишний. После некоторого раздумья я предложила Елене вновь вернуться к платной работе, и, что меня удивило, она с легкостью согласилась. Ее мотивация к работе за прошедший год настолько укрепилась, что необходимость оплаты не стала препятствием для продолжения. Из этого я могу сделать вывод о том, что важнейшим условием для непрерывности терапии являются надежные терапевтические отношения, которые даже клиенту с истерической акцентуацией позволяют не сорваться и получить помощь в нужном объеме. Наверное, личность Елены полностью нельзя было бы отнести к истерическому типу, но определенные истерические потоки в ее поведении прослеживались. Она плохо знала себя, ей сложно было понять, что ей самой соответствует, как правильно себя вести, если не пользоваться выученными стереотипами. В этой работе нам удалось привести ее к большей близости с самой собой, она почувствовала, как это в корне изменило ее жизнь. Она смогла переехать на новую

квартиру, подальше от бывшего партнера, сменила работу и занялась своей жизнью. Форма работы и платность оказались не настолько определяющими моментами в достижении этих результатов, как наш с ней хороший контакт и ее открытость в работе.

Литература:

1. «Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности» А. Лэнгле, М., «Генезис», 2008 г.
2. «Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания» А. Лэнгле. Бюллетень ИЭАПП, 2010 г.

ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

В.Ю. Меновщиков

Сравнительное исследование характеристик телефонного и интернет-консультирования

Аннотация: *В статье приводятся результаты исследования 74 параметров консультативного процесса на дистанции. Характеристики процесса и его отдельных компонентов сравниваются в двух группах: телефонное и Интернет-консультирование. Показана специфика каждой из рассматриваемых групп.*

Ключевые слова: *телефонное и Интернет-консультирование; консультативный процесс, параметры, экспертная оценка, контент-анализ, статистические различия.*

Целью данной работы стала попытка рассмотреть отличия телефонного и Интернет-консультирования по всем основным характеристикам, присутствующим в консультативном процессе. Исследовались 30 случаев телефонного и 30 случаев интернет-консультирования.

Методика

Материалы сессий оценивались группой экспертов по 74 параметрам. Параметры оценки можно разделить на несколько групп:

1. Параметры контекста: Вид консультирования; Анонимность или ее отсутствие; Сочетание разных видов консультирования (например, интернет- и телефонного); Проводилась ли очная встреча с клиентом.

2. Параметры, связанные с клиентом: Пол; Возраст; Состоит в браке (холост, не замужем); Наличие работы; Локус жалобы; Ориентация (деловая, рентная, игровая-манипулятивная); «Миф» (представление) о помощи; Кризисность случая; Суицидальная опасность; Патологичность.

Личностные характеристики клиента: Эмоциональная нестабильность; Агрессивность-доброжелательность; Личностная зрелость; Конкретность, ясность изложения;

3. Параметры, связанные с консультантом: Эмпатичность; Стрессоустойчивость; Доброжелательность; Мотивированность; Директивность-недирективность; Интеллектуальность (способность к концептуализации и т.п.); Уверенность; Конкретность, ясность; Гибкость; Общая оценка личностных качеств и поведения; Пол; Возраст. Навыки консультанта также получили экспертную оценку.

Кроме того, учитывались:

4. Параметры, связанные с процессом консультирования: Установление контакта; Контрактирование; Сбор информации, фокусировка; Уточнение желаемого результата, цели; Основная часть (оценка альтернатив, планирование действий и др.); Завершение сессии.

5. Параметры, связанные с результатом (эффективностью) консультирования (в начале и в конце сессии): Эмоциональная напряженность; Осознание ситуации (инсайт), ее причин и т.п.;

Наличие решения, плана действий по выходу из ситуации, поведенческих изменений; Общая адаптированность клиента.

Учитывались также следующие показатели: Наличие или отсутствие благодарности консультанту; Субъективная оценка удовлетворенности клиента; Субъективная оценка удовлетворенности консультанта; Суммарная оценка эффективности консультативной сессии.

Кроме того, нами был проведен контент-анализ техник и приемов, используемых консультантами в каждой сессии. Категории анализа составили техники консультирования и коммуникативные барьеры.

Техники и приемы консультанта:

- Эмпатический ответ;
- Отражение содержания (перефразирование, пересказ, передача содержания);
- Отражение чувств;
- Уточнение содержания (открытые вопросы);
- Уточнение чувств;
- Резюмирование содержания (обобщение результатов, подведение итогов);
- Резюмирование чувств (определение общего эмоционального тона, завершение, подведение итогов);
- Столкновение с внутренней реальностью или с внешней реальностью (конфронтация);
- Самораскрытие \ Замечание о ходе беседы;
- Интерпретация;
- Формулирование цели,
- Планирование действий, помощь в оценке альтернатив и т.п.;
- Информирование;
- Другие терапевтические техники.

Результаты и их обсуждение

Сравнение средних значений различных показателей по группам «Телефонное» и «Интернет-» консультирование показывает, что Группа «Телефонное консультирование» является более старшей по возрасту. Клиенты этой выборки имеют Локус жалобы, более ориентированный не на себя, а на другое лицо или ситуацию в целом. То есть, в произошедшем они винят партнера по браку, других близких людей, либо обстоятельства. Косвенно это говорит о том, что в данной выборке преобладают лица с экстернальным локусом контроля, что описывается в литературе как неблагоприятный фон для консультативно-психотерапевтической работы. В группе клиентов, обращающихся за помощью по телефону больше безработных (домохозяек, пенсионеров, инвалидов и т.п.). Можно предположить, что по своему социальному статусу, материальной обеспеченности эта группа ниже, чем группа, обратившихся за консультацией через Интернет. Клиенты данной группы в большей степени имеют неадекватную ориентацию на получение помощи (т.е. среди них больше лиц с рентной или манипулятивной установкой). Эта группа также

состоит из большего количества людей с явной психопатологией, как правило, лечившихся в психиатрических учреждениях.

По личностным характеристикам и проявлениям группа была оценена как менее доброжелательная, менее личностно зрелая, в ряде случаев описывающая свои проблемы неконкретно и неясно, менее их осознающая и более дезадаптированная в целом.

Выборка «Интернет-консультирование» была расценена экспертами как более кризисная. То есть, характер описываемых ситуаций и стиль изложения оценен экспертами как более ситуативно дезадаптированный, требующий большего внимания и экстренной помощи в данный момент времени. Можно предположить, что такая оценка связана с тем, что в выборке «Телефонное консультирование» часть обратившихся являются регулярными или патологическими абонентами, людьми с хронической и мало корректируемой дезадаптацией. Соответственно эксперты посчитали представителей выборки «Интернет-консультирование» внушающими большее опасение в плане возможности появления острых, кризисных состояний, в т.ч. суицидальных мыслей и действий.

По личностным характеристикам и проявлениям группа «Интернет-консультирование» была оценена как более доброжелательная, более личностно зрелая, описывающая свои проблемы конкретно и ясно, осознающая их и в целом более адаптированная.

Группы не различаются по средним значениям пола, т.е. за консультацией по телефону и Интернету прибегают как мужчины, так и женщины. Их доли в той и другой выборке практически не отличаются. Также нет отличий по параметру состояния в браке. Среди тех и других клиентов примерно равное количество тех, кто женат или замужем. И те и другие клиенты больше ориентированы на психологическую помощь, а не на медицинскую или какую-либо иную (социальную, юридическую и т.п.). То есть и те, и другие понимают, к кому они обращаются, и примерный спектр того, чем им может помочь психолог.

Характеристики консультантов той и другой выборки не отличаются по параметрам эмпатичности, возможностей концептуализации, понимания случая и общей компетентности. То есть, в целом, и с той и с другой группой работали, в основном, подготовленные профессионалы.

В то же время, те, кто работал с группой «Интернет-консультирование», были оценены экспертами как более стрессоустойчивые, уверенные в себе, мотивированные на оказание конкретной помощи, директивные и прямо (порой безапелляционно) излагающие свои мысли.

Соответственно, группа «телефонных консультантов» проявила себя как менее стрессоустойчивая (более мягкая), менее уверенная, недирективная. А также не так однозначно и ясно выражающаяся, не оценивающая (не ставящая диагнозы) и не подталкивающая клиентов к определенным действиям. Эта группа была оценена экспертами как более гибкая, способная перестроить свою тактику по ходу консультирования. Последнее, на наш взгляд, связано как со спецификой контакта, возможностями получения и дачи обратной связи, а также с определенной подготовкой и установками консультантов.

Прохождение начальных стадий консультирования (установления контакта и контрактирования) было отмечено и в том и в другом случае. Прохождение стадий сбора информации, осознания желаемого результата, завершения консультирования получило более высокую оценку в группе «телефонное консультирование». В группе «Интернет-консультирование» более высокую оценку получила стадия «планирование действий». То есть, консультанты группы «Интернет-консультирование» в ряде случаев перескакивали через стадию сбора информации и осознания желаемого результата и сразу же переходили к рекомендации конкретных действий и решений. Последнее, на наш взгляд, делало консультации незавершенными. Клиенты, получив прямой совет, уходили из контакта. И в большинстве случаев осталось неизвестным, как они оценили ответ консультанта и воспользовались ли им.

Техники, используемые той и другой группой консультантов, отличаются по многим параметрам. В группе «телефонное консультирование» выше использование таких приемов как эмпатический ответ, отражение и уточнение чувств клиента, перефразирование, уточнение содержания, резюмирование. То есть, базовых техник консультирования. В этой же группе более часто использовались приемы конфронтации и интерпретации, самораскрытия, информирования, уточнения целей и запроса клиента, а также планирования, взвешивания различных альтернатив и т.п. То есть, телефонные консультанты используют практически весь спектр возможных консультативных приемов. Соответственно, выше были оценены их навыки установления контакта, исследования ситуации и завершения консультирования.

Интернет-консультанты больше использовали советы, предложение готового решения и оценку. То есть, те приемы, которые большинством профессионалов признаются коммуникативными барьерами, не способствующими эффективному консультированию и личностному росту клиента. В то же время следует отметить, что в выборке Интернет-консультантов есть люди, успешно применяющие те же приемы, что и телефонные консультанты. То есть, мы еще раз приходим к мысли о том, что использование конкретных консультативных действий связано не только со спецификой канала коммуникации, а и с установками и соответствующей подготовкой и опытом консультанта.

Далее сравнение двух выборок «Телефонное» и «Интернет-» консультирование проводилось с использованием параметрического критерия t-Стьюдента.

В целом, группа «телефонное консультирование статистически значимо выше, чем группа «интернет-консультирование» (критерий Стьюдента, α = от 0,05 до 0,1 %) по следующим категориям:

- Возраст клиентов
- Неадекватные ориентации
- Патологичность

В этой группе статистически значимо чаще пройдены стадии контрактирования, сбора информации и завершения консультации.

Телефонные консультанты статистически чаще используют такие техники как:

- эмпатический ответ
- отражение и уточнение чувств клиента
- уточнение содержания,
- резюмирование
- конфронтация
- самораскрытие
- планирование и оценка альтернатив

У них выше такие показатели как: Навыки построения взаимоотношений и Навыки исследования и прояснения (ситуации, чувств, действий, мотивов и т.п.)

Клиентская группа «Интернет-консультирование» статистически значимо выше по:

- Наличию работы или учебы
- Кризисности
- Потенциальной суицидальности

У них также выше:

- Эмоциональная напряженность
- Доброжелательность
- Личностная зрелость
- Конкретность.

Группа «Интернет-консультирование» изначально была оценена как более адаптированная, осознающая и планирующая разрешение своих проблем. В этой группе статистически чаще пройдена стадия планирования конкретных действий.

Консультанты этой группы отличаются большей:

- Стрессоустойчивостью
- Уверенностью
- Мотивированностью
- Конкретностью.

Они статистически чаще предлагают готовые решения. Другие действия, относимые к коммуникативным барьерам, применяются ими чаще, чем телефонными консультантами, но различия не достигают статистически значимых. То есть и телефонные консультанты в ряде случаев также создают коммуникативные барьеры, давая оценку, занимаясь морализированием, критикуя клиента и его действия и т.п.

В то же время, в целом, эксперты выше оценили навыки планирования действий и разрешения проблем у Интернет-консультантов.

Выводы

Таким образом, и характеристики клиентских группы и характеристики консультантов при оказании психологической помощи посредством телефонного консультирования или Интернет-консультирования, отличаются по ряду параметров.

Можно сказать, что для каждого вида консультирования характерны свои клиенты: для телефонного консультирования – люди более старшего возраста, более дезадаптированные и психически «поврежденные» (зачастую, так называемые «психохроники», патологические абоненты), для Интернет-консультирования – более молодые, адекватные, находящиеся в острых кризисных ситуациях и более мотивированные на их быстрое разрешение.

Консультанты при осуществлении телефонного консультирования, в целом, проявляют себя как недирективные, в отличие от консультантов в Интернет-консультировании, которым в большей степени присуща директивность.

Следует подчеркнуть, что общая результативность телефонного и Интернет-консультирования оказалась примерно равной. Субъективная удовлетворенность клиентов и наличие благодарности консультанту по группам статистически не отличаются. По нашему мнению, это объясняется тем, что группа клиентов, обратившихся по телефону, является более сложной и менее поддающейся коррекции, чем те, кто обратился через Интернет. Несмотря на более высокие профессиональные навыки телефонных консультантов, им в ряде случаев не удается достичь позитивного эффекта консультации. Клиенты так и остаются менее осознающими свои проблемы, более загруженными эмоционально, менее адаптированными и способными к адекватным действиям в целом. Общий результат нивелирует и то, что среди телефонных консультантов также есть недостаточно подготовленные психологи, не умеющие эффективно работать с клиентами по телефону.

Применение тех или иных консультативных действий связано не только со спецификой канала коммуникации, а и с установками и соответствующей подготовкой и опытом консультанта.

ТЕХНОЛОГИИ ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПСИХОТЕРАПИИ НА ДИСТАНЦИИ

А.А. Кучер, М.С. Синельникова

Применение речевых стратегий, «включающих» механизмы психологической защиты

Аннотация: *Приводятся конкретные примеры речевых паттернов, связанных с соответствующими механизмами психологической защиты и психическими состояниями, применимые как в очном консультировании клиентов с посттравматическими и иными расстройствами, так и в консультировании на дистанции.*

Ключевые слова: *Интернет-консультирование и психотерапии; посттравматические расстройства; механизмы психологической защиты; речевые стратегии;*

Изучение психотерапии и консультирования имеет относительно давнюю историю. Изначально оно ставило перед собой две основные задачи: во-первых, поиск эмпирического обоснования психологических методов лечения, т.е. выяснение, что является полезным, для кого, при каких обстоятельствах; во-вторых, описание и постижение механизмов изменений, т.е. как психотерапия в целом и различные ее разновидности в частности достигают позитивного эффекта.

Появление консультирования и психотерапии в Интернет снова сделало актуальным 3 классических вопроса, решаемых ранее в научных исследованиях психотерапии: «Приносит ли психотерапия в киберпространстве какую-либо пользу? Кому и какой вид психотерапии помогает? Как работает та или иная психотерапия (метод, подход) в киберпространстве? Более того, в научных и прикладных дискуссиях все еще звучат вопросы: «Действительно ли обращающиеся за психологической помощью через интернет в ней нуждаются? Можно ли их эффективно консультировать в киберпространстве? А психотерапия ли это?»[27].

Нас особенно интересует, какие технологии работают в Интернете при оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. Исследований на эту тему пока немного. Например, исследуя эффекты консультирования посредством переписки через компьютер, Lange, van de Ven, Schrieken, and Emmelkamp [24] (200128) выбрали случайным образом 25 студентов, которые испытывали посттравматический стресс и отнесли их к терапевтической или контрольной группе.

[27] Меновщиков В.Ю. Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в сети интернет // Сибирский психологический журнал. 2009. № 33. С.57-63.

1. Lange, A., van deVen, J., Schrieken, B., & Emmelkamp, P. M. G. (2001). Interapy. Treatment of post-traumatic stress through the Internet: A controlled trial. Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry, 32, 73-90.

Интернет-консультирование состояло из письменных сессий, которые проводились каждые две недели более чем 10 недель. В течение 45 минут кто-то из семи клинических психологов отвечал на письма этих людей, чтобы дать им обратную связь об их продвижении и инструкции о том, как действовать дальше. Психологи следовали передовой технологии, полученной ими на курсах по поведенческой и когнитивной психотерапии, а также специальном обучении в применении консультирования через переписку для терапии посттравматического стресса. Они также получали супервизию в течение каждой фазы терапии.

Результаты исследования продемонстрировали то, что участники эксперимента показали большие сокращения симптомов посттравматического стресса, чем участники группы контроля. Эти результаты были измерены с помощью Impact of Events Scale (Horowitz, Wilner, и Alvarez, 1979); шкал беспокойства, депрессии, соматизации, и скрытых признаков проблем из Контрольного списка Признаков-90 (SCL-90; Derogatis, 1977); и Profile of Mood States (Профиль Настроения) (Wald и Mellenbergh, 1990). Результаты оставались устойчивыми спустя 6 недель после окончания терапии.

К сожалению, наши зарубежные коллеги не описывают конкретных технологий работы с ПТСР, примененных в данном случае. Мы считаем, что терапия должна быть комплексной и включать как помощь на дистанции, так и встречи с клиентом в кабинете психотерапевта с применением психодрамы, эмоционально-стрессовой психотерапии и т.п.

Обобщив различные психотерапевтические приемы, мы предлагаем свой вариант применения технологии речевых стратегий в ходе работы с пострадавшими в чрезвычайной ситуации. Мы считаем, что наибольший эффект при психокоррекции различных отклонений психологического статуса личности дают речевые стратегии, базирующиеся на природой обусловленных процессах и механизмах деятельности психики, работы коры головного мозга.

В таблице 1. впервые даются концептуальные подходы, обеспечивающие осознанное применение психокоррекционных ключевых слов, которые должны вставляться в речевые стратегии общения. Эти стратегии применимы как при очном консультировании, так и при консультировании на дистанции.

Таблица 1. Психокоррекционные ключевые слова и механизмы психологической защиты

Механизм психологической защиты	Ключевые слова	Нежелательные проявления и дополнительные психотехники
Отрицание (не допускает к сознанию определенную информацию, производит селекцию сведений)	Подумай лучше о другом. Есть дела поважнее. Зато ты можешь успешно делать ... (то-то). У тебя лучше всех получается ... (то-то) и этим надо гордиться.	Возможна истерика.
Вытеснение (исключает мотив поведения из сознания на уровне «амнезии»)	Забудь об этом. Не держи в памяти не нужную информацию. Если все помнить, голова может опухнуть.	Возможна астения.
Подавление (блокируется путь информации в память или из памяти)	Не живи прошлым, живи настоящим. Скажи, что тебе хорошо, так искренне, чтобы самому поверить в это.	Психокоррекция по технологии «расширения памяти», разблокировка доступа в память.
Рационализация (провоцируется потребностью личности в системе ориентации)	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит. Как ты предполагаешь, с чем это связано?	Возможны обсессивно-фобические нарушения
Проекция («Подверженный какому-нибудь пороку будет порицать других» Эпиктет)	Посмотри на других, - все такие. Не переживай за себя, ты ведь знаешь людей и похуже. А у кого ты подобное наблюдал (а)?	Экологически приемлемые психотехники освобождения «Я» клиента от перенапряжения за счет проекции на другой объект (животное, образ, письмо)
Идентификация (Это не видение иного, а иное видение)	Ты же настоящий мужчина! Крепись! Ты же замечательная женщина! У тебя все получится! В тебе тоже живут качества, как у твоих лучших друзей, просто ты их на этом фоне не замечаешь.	Применяется в релаксационных, медита-ционных техниках, техниках самонастроя. Используется при наборе необходимого ресурса психики, при коррекции проблемных качеств.
Отчуждение (Нарушает связь между	Посмотри на все со стороны. Все уже в прошлом, сейчас ты	Применяются все техники диссоциаций. Угрызения совести — реализация механизма отчуждения, страдания

мыслями и аффектами, при сохранении сведений о событии)	иной, более опытный (ая)!	от внутреннего раздвоения. Используются техники принятия себя, формирования ассоциированности. Техники интеграции конфликтных частей. Психокоррекция депрессий, конфликтности, деперсонализации, двухплановости личности, аутоагрессии и т.п.
Замещение (Эффект замещения высокий, если мотивы ситуаций или действий близки)	Займись лучше ... и тебе станет легче. Погуляй по лесу, посиди у реки. Помоги мне в ... (дело близкое по мотиву к желаемому).	Психокоррекция посредством переориентирования психической энергии. Перенос реакции при замещении дает разрядку напряжения.
Сновидение	Приходи утром — поговорим. Утро вечера мудренее. Решим все с утра, на свежую голову.	Психокоррекция посредством формирования нового сценария сновидения. Эффективно при никтосуггестии наркомании, алкоголя, курения и т.п.
Сублимация (Путь уклонения, с защитой посредством способа взаимодействия с объектом)	Вы многого добьетесь, если займетесь ... Есть ли у тебя хобби? Для ...(социально-важный объект)... необходимо, чтобы Вы ... (сделали, занялись, приготовили и т.п.)	Психокоррекция юношеской гиперсексуальности сублимацией в спорт или интеллектуальную деятельность. Арттерапия, библиотерапия, сказкотерапия (наркомания, заикание, афазии, детские психотравмы, страхи...)
Катарсис (Человек особенно близок к пониманию истинных ценностей, когда рискует лишиться их полностью)	Даю Вам последний шанс, и если Вы не оправдаете мои ожидания, Вас ждет .... (всеобщий позор, увольнение, большие проблемы, лишение премии, снижение по службе и т.п.	Используется в психодраме, эмоционально-стрессовой психотерапии. Психокоррекция посредством методики переориентации жизненных целей.

Различные механизмы психологической защиты по-разному срабатывают при отдельных формах психических нарушений.

Кроме того, нами апробированы различные речевые стратегии при разных видах психических нарушений. В таблице 2. приведены примеры ключевых речевых стратегий.

Таблица 2. Речевые стратегии при различных психических нарушениях

Вид нарушения	Ключевые слова речевой стратегии
Тревога	Подумай лучше о другом. Есть дела поважнее. Зато ты можешь успешно делать ... (то-то). У тебя лучше всех получается ... (то-то) и этим надо гордиться.
	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит. Как ты предполагаешь, с чем это связано?
	Займись лучше ... и тебе станет легче. Погуляй по лесу, посиди у реки. Помоги мне в ... (дело близкое по мотиву к желаемому).
Невротическая депрессия	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит.
Астения	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит.
Истерическая реакция	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит.
Обсессивно-фобические нарушения	Подумай лучше о другом. Есть дела поважнее. Зато ты можешь успешно делать ... (то-то). У тебя лучше всех получается ... (то-то) и этим надо гордиться.
	Забудь об этом. Не держи в памяти не нужную информацию. Если все помнить, голова может опухнуть.
	Вы многого добьетесь, если займетесь ... Есть ли у тебя хобби? Для ...(социально-важный объект)... необходимо, чтобы Вы ... (сделали, занялись, приготовили и т.п.)
Вегетативные нарушения	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит. Как ты предполагаешь, с чем это связано?
	Вы многого добьетесь, если займетесь ... Есть ли у тебя хобби? Для ...(социально-важный объект)... необходимо, чтобы Вы ... (сделали, занялись, приготовили и т.п.)
Высокая невротичность	Ты же умный, найди объяснение для себя того, что происходит. Как ты предполагаешь, с чем это связано?
Для всех видов нарушений	Не живи прошлым, живи настоящим. Скажи, что тебе хорошо так искренне, чтобы самому поверить в это.
	Посмотри на других, - все такие.

	Не переживай за себя, ты ведь знаешь людей и похуже. А у кого ты подобное наблюдал (а)?
	Ты же настоящий мужчина! Крепись! Ты же замечательная женщина! У тебя все получится! В тебе тоже живут качества, как у твоих лучших друзей, просто ты их на этом фоне не замечаешь.
	Посмотри на все со стороны. Все уже в прошлом, сейчас ты иной, более опытный (ая)!
	Займись лучше ... и тебе станет легче. Погуляй по лесу, посиди у реки. Помоги мне в ... (дело близкое по мотиву к желаемому).
	Приходи утром - поговорим. Утро вечера мудренее. Решим все с утра, на свежую голову.
	Вы многого добьетесь, если займетесь... Есть ли у тебя хобби? Для… (социально-важный объект)... необходимо, чтобы Вы ... (сделали, занялись, приготовили и т.п.)
	Даю Вам последний шанс, и если Вы не оправдаете мои ожидания, Вас ждет .... (всеобщий позор, увольнение, большие проблемы, лишение премии, снижение по службе и т.п.

Иначе можно использовать речевые стратегии для активизации позитивного ресурса или разрыва стереотипа. В следующих разделах это проиллюстрировано в соответствующих схемах и заданиях.

Активизация позитивного ресурса другого.

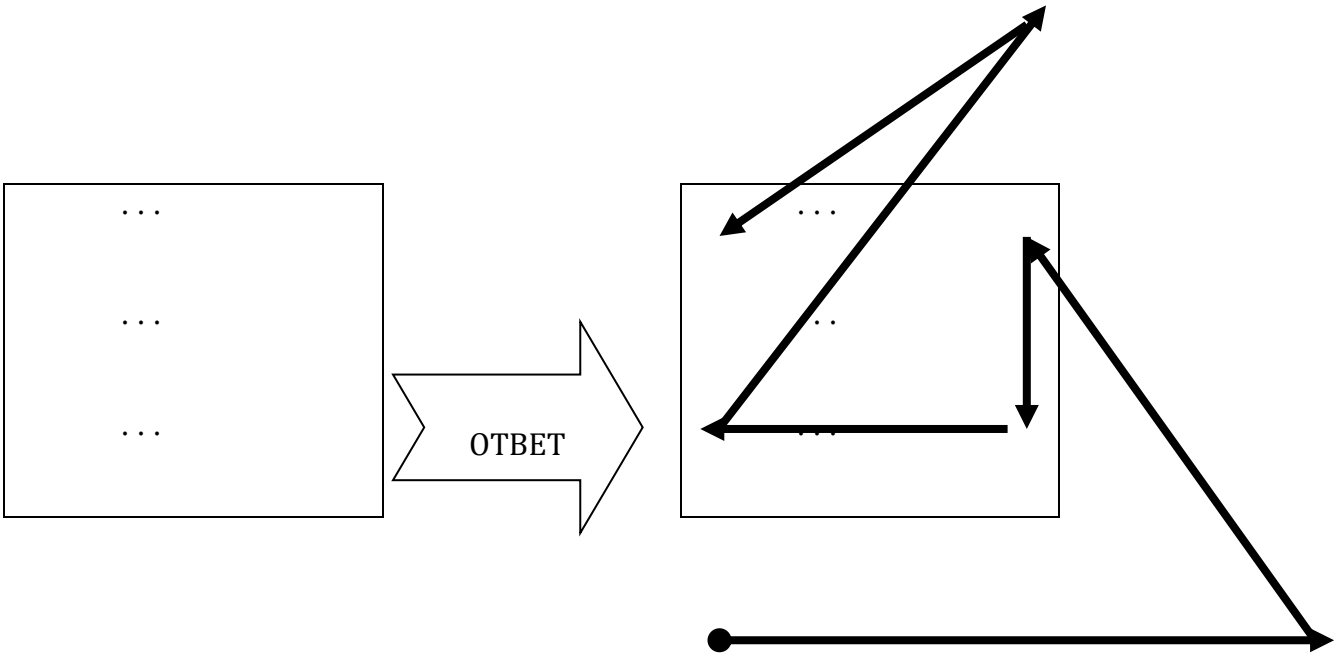
Если Вам необходима договоренность с клиентом, а у него имеется неуверенность в реализации психокоррекционной цели, Вы можете придать ему силы, сформировав по правилу, указанному в схеме, позитивный ресурс, обеспечивающий мобилизацию на решение текущих задач, в интересах достижения психокоррекционной цели.

Активизация позитивного ресурса	
Проблема с выраженным недостатком качества. Определяется качество необходимое в заявленной проблеме.	Определяется в жизненном опыте ситуация, где недостающее качество проявлялось ярко. Собираются модальности ситуации успеха. Определяется ключевое действие, запускающее ресурсное качество.

Разрыв стереотипа мыследеятельности

Разрыв стереотипа мыследеятельности позволяет радикально изменить отношение клиента к тому или иному варианту действий. Рассмотрим пример.

Выполните задание: соедините одной чертой, не отрывая руки, 9 точек, так, чтобы получилось 6 отрезков и проводимая Вами линия нигде не пересекала сама себя.



Сложность задания заключается в том, что человек, как правило, размышляет в рамках стереотипа восприятия, если точки находятся в прямоугольнике, то и выход за пределы прямоугольника и умозрительные границы, определяемые точками, не рассматривается. А решение лежит как раз за пределами стереотипа восприятия.

Рассмотрим варианты разрыва стереотипов. Стереотип мыследеятельности лучше всего разрывается с помощью уже известного квадрата Декарта.

Что случится, если...? (Что случится, если Вы продолжите работать с этими людьми?)

Что случится, если не...? (Что случится, если Вы не будете работать с этими людьми?)

Чего не случится, если..? (Чего не случится, если Вы будете работать с этими людьми?)

Чего не случится, если не…? (Чего не случится, если Вы не будете работать с этими людьми?)

A + (-B) Случится, если не буду…	A + B Случится, если буду…
-A + (-B) Не случится, если не буду…	- A + B Не случится, если буду…

При общении с клиентом по схеме квадрата Декарта, у него на определенном этапе наступает интеллектуальный ступор, это как раз и есть сообщение, что стереотип мыследеятельности разорван. В этот момент Ваше сообщение носит суггестивный характер, и Вы можете сделать внушение, дать установку, которая впоследствии клиентом будет выполнена.

З.А. Зимелева

Телефонная психологическая помощь лицам с суицидальной активностью: оценка степени риска и методы работы

Аннотация: *В статье обсуждаются методики оценки уровня суицидального риска, личностных особенностей абонента и конкретные техники работы с клиентами, высказывающими суицидальные мысли и намерения при обращении по телефону.*

Ключевые слова: *Телефон доверия; оценка угрозы суицида; выбор стратегии интервенции, техники*

Психологическая помощь лицам группы суицидального риска, а также абонентам в ситуации «текущего суицида» является неотъемлемой частью работы телефонного консультанта. Психолог на телефоне доверия может оказаться единственным человеком, в чьих силах сформировать необходимую мотивацию (на принятие помощи) у суицидального абонента и организовать деятельность вспомогательных служб и специалистов (медицинские работники, спасатели). Эффективность телефонной помощи во многом определяется профессионализмом консультанта и его знаниями в различных областях психологической науки. Исследования в русле данной тематики представляются весьма актуальными, тем более, что в настоящее время литература по частным проблемам телефонной психологической помощи очень немногочисленна. К известным источникам можно отнести работы таких отечественных авторов, как А.Г. Амбрумова, Е.Т. Барчина, А.Н Моховиков, А.Г. Повереннова, Е.С. Романова, Т.В. Снегирева, С.В. Хачатурян и др., а также периодически издающиеся сборники научно-практических статей РАТЭПП (Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи) – Вестники РАТЭПП. Также известны работы таких зарубежных авторов, как А. Ванессе, Э. Шнейдман и др.

Теоретической базой нашего исследования явились труды ряда психологов и психотерапевтов. В частности, при определении содержания процесса телефонного консультирования и его структуры мы опирались на работы таких авторов, как Хэмбли, Моховиков и др. Основой для изучения характерологических особенностей суицидальных абонентов послужила модель суицидальной личности Э.Шнейдмана.

Использованные в анализе случаев критерии соответствовали оценочной шкале оценки угрозы суицида, разработанной американскими коллегами.

Шкала оценки угрозы суицида, разработанная Metro Crisis Line, Портленд, США и описанная в Руководстве по телефонному консультированию, является наиболее подходящей для использования консультантами ТД, поскольку предлагает в результате диагностики градацию уровней суицидального риска как умеренного, среднего, высокого и очень высокого. В зависимости от заключения, от психолога требуется поддерживающая терапия, интервенция и поддержка, специфическая интервенция и экстренная интервенция соответственно. Т.е. фактически, результаты, полученные по данной шкале, подразумевают наличие четкой и аргументированной стратегии в деятельности психолога, консультирующего абонента из группы

суицидального риска. Данная шкала включает в себя такие признаки, как пол, возраст, суицидальные попытки в анамнезе, алкогольную и наркотическую зависимости, оценку рационального мышления, наличие организованного плана, наличие/отсутствие супруга, болезненность. Каждое совпадение с описанным признаком оценивается в 1 балл. Полученные баллы суммируются, и делается вывод об уровне суицидального риска. 0-2 балла. Умеренная суицидальность. Необходима поддержка. 3-4 балла. Средняя суицидальность. Необходимы интервенция и поддержка. 5-6 баллов. Высокая суицидальность. Необходима специфическая интервенция. Более 7 баллов. Очень высокая суицидальность. Требуется экстренная интервенция.

При определении степени суицидальности, как правило, можно однозначно оценить пол абонента и, после непродолжительного разговора, такие параметры как возраст, особенности эмоционального состояния и социального окружения. И только в ходе более длительной беседы проясняются такие факторы риска, как суицидальные попытки в анамнезе, наличие плана и средств суицида, существование хронических или острых заболеваний с неблагоприятным прогнозом, суженность сознания. Приведем пример диагностического исследования, осуществленного нами в процессе психологической консультации.

Абонент Роман, 34 года, обратился за неотложной психологической помощью в связи с желанием уйти из жизни. По шкале суицидального риска оцениваем: пол – мужской, 1 балл; возраст – 0 баллов; 1 балл – депрессивное состояние в настоящее время (слабо интонированная речь, такие реплики, как: «Жизнь больше не имеет смысла»). Эти параметры можно было оценить сразу, они прозрачны.

В ходе разговора прояснился жизненный контекст абонента. Он одинок на протяжении последних нескольких лет: «Любимой девушки – нет, все друзья: кто-то спился, а кто-то завел семью и детей». Мужчина крайне фиксирован на проблеме одиночества, но при этом не предпринимает никаких действий для ее решения. Он убежден, что и друзья, и девушка должны появиться в жизни только спонтанно, а целенаправленный поиск недостающих человеческих связей – это неправильно и недостойно. Оценка уровня суицидального риска абонента представлена в таблице № 1.

Таблица № 1

Пример оценки уровня суицидального риска у абонента ТД

Критерий	**баллы**	**Признаки, свидетельствующие о наличии критерия**
Пол.	1	Мужской.
Возраст.	0	12-20; старше 45.
Депрессия.	1	Депрессивное состояние в настоящее время. Депрессия в анамнезе. Депрессивный характер.
Суицидальные попытки в анамнезе.	0	Предпринимались.
Состояние опьянения сейчас. Алкогольная и наркотическая зависимость.	1	Имеет место.
Потеря рационального мышления.	1	Суженность сознания (кризис). Иррационализм мышления. Психотичность (голоса, видения, паранойя).

Организованный план.	0	Время, место, способ. Летальность, легкость. Наличие огнестрельного оружия.
Отсутствие супруга.	1	Разведенный, овдовевший, живущий отдельно.
Болезненность.	0	Боль. Тяжелые заболевания. Истощение. Любые плохие медицинские прогнозы.
ИТОГО:	**5**	**высокий суицидальный риск**

Абонент алкоголизирован. Он говорит, что иногда выпивает, но на момент разговора – трезв. План ухода из жизни у Романа отсутствует. Интересуется мнением консультанта «Как это лучше сделать?» Ранее суицидальные попытки не предпринимались, хронических заболеваний и заболеваний с неблагоприятным прогнозом у абонента нет. Итак, в соответствии с критериями, представленными ниже в таблице, суицидальный риск оценивается как высокий, 5 баллов.

Подобные тенденции можно объяснить, прежде всего, специфическими особенностями внутриличностной структуры и динамики суицидального абонента. Так, смятение, туннельное (суженное) сознание, психическая боль и необходимость действовать (в силу подверженности внешнему, либо внутреннему давлению) в ситуации, когда все приемлемые варианты действий уже перепробованы и не принесли успеха, а также изоляция как неотъемлемые атрибуты суицидальной драмы, описанные в литературе и наблюдаемые на практике, запускают соответствующие механизмы личностной трансформации.

Следствием ощущения душевной боли в сочетании с изоляцией является повышение чувствительности и наличия особой ранимости в отношении внешнего воздействия. Поэтому конфронтация, как метод психотерапии с суицидальным абонентом должна использоваться с большой осторожностью, и только в те моменты, когда ее невозможно избежать. В противном случае, неуместная или несвоевременная конфронтация будет провоцировать ухудшение терапевтического контакта с абонентом вплоть до его прерывания.

Суженное сознание, оказывая свое влияние на восприятие реальности, способствует фиксации на проблеме и уплощению картины действительности. Это приводит к невозможности создания целостного образа Я абонента и значимых других, что, в свою очередь, порождает утрированные, «карикатурные» образы. Такие образы наделены либо исключительно положительными, либо только отрицательными человеческими качествами. Отсутствие целостности самовосприятия. Данная особенность отражается и на особенностях контакта суицидального абонента и психолога. Психолог часто или идеализируется, или наоборот, обесценивается таким собеседником. Поскольку суицидальный абонент подвержен давлению, он вынужден на него реагировать. Неудивительно, что его реакции непоследовательны и часто сопряжены с неадекватными аффектами. Это можно заметить в аффективно окрашенных противоречивых высказываниях и непоследовательном поведении.

Например, абонент хамит консультанту: «Да вы вообще никто, и ничему вас не научили!» и одновременно просит его продолжать с ним разговор: «Только умоляю, не кладите трубку».

В клинической психологии критичность клиента к себе, своим проявлениям (речь, поступки) и психическим состояниям была и остается существенным диагностическим признаком,

позволяющим психологу корректно моделировать терапевтическую ситуацию. Наличие критичности подразумевает актуализацию рефлексии у клиента, что само по себе достаточно ценно для процесса психологического консультирования, поскольку может способствовать расширению границ восприятия клиента. Пример реплики, свидетельствующей о наличии критичности к своему состоянию у абонента: «Мне нужна помощь. Раньше в моей жизни все было хорошо, а несколько лет назад все пошло не так». И наоборот, при отсутствии критики клиент как будто бы «зацикливается» на своем понимании реальности. Данная особенность наглядно указывает на наличие дисбаланса в эмоциональной подструктуре личности, при котором начинают превалировать саморазрушительные тенденции в амбивалентных переживаниях, которые испытывает суицидальный абонент, находящийся на грани между жизнью и смертью. Таким образом, чтобы психологическая работа с суицидальным абонентом была эффективна, консультант должен проявлять мягкость и принятие и в то же время сохранять настойчивость и целенаправленно сопровождать клиента в его мучительном процессе.

Можно воссоздать психологический портрет человека, склонного к суициду, как осознанному, целенаправленному лишению себя жизни (являющемуся следствием социально-психологической дезадаптации в условиях переживаемого внутриличностного конфликта). Признаки личности, относящейся к группе суицидального риска: душевная боль, неудовлетворенные потребности, когнитивное сужение, заниженная либо противоречивая самооценка, изоляция, спутанная логика и глубокая безнадежность. Исходя из данного описания, логично заключить, что основными мишенями для кризисной интервенции должны стать именно те специфические свойства суицидента, которые мешают ему найти поддержку среди своего окружения и совладать с проблемными ситуациями, возникающими на жизненном пути.

Проведенный нами анализ, позволяет сделать следующие выводы:

1. Телефонное психологическое консультирование является самым быстрым, простым и доступным способом получения профессиональной помощи для всех категорий граждан, имеющих в доступе телефонный аппарат. Для абонента с суицидальными наклонностями психологическая консультация по телефону может оказаться единственной возможностью изменить свои намерения.
2. Кризисная интервенция является основной формой психотерапевтической работы с абонентами группы суицидального риска. В зависимости от степени суицидальной угрозы, специфика интервенции варьируется от поддерживающей до директивной.

В результате анализа литературы и полученного практического материала нам удалось сформулировать практические рекомендации для психологов-консультантов на ТД.

При работе с суицидальными абонентами предпочтительно использовать следующие техники:

1. Искать способы установления и поддержания контакта. Проявлять заинтересованность и стремиться к продолжению беседы: «Здравствуйте! Мы можем об этом разговаривать».

2. Наделять смыслом разговор о суицидальных мыслях, намерениях и сопутствующих им чувствах: «Хорошо, что Вы об этом говорите. Важно, что Вы можете разделить свое состояние с человеком, который Вас сейчас слушает».

3. Оценивать степень риска суицида.

4. Проводить дифференциальную диагностику личности абонента.

5. Наделять персонифицированным смыслом контакт с абонентом: «Мне важно, чтобы Вы жили».

6. Признавать право и возможность другого человека на уход из жизни: «Да, я верю, что Вы можете это сделать» (повышение самооценки и чувства собственного достоинства), и не соглашаться с таким выбором в настоящем: «Я убеждена, что сейчас в наших силах решить Вашу проблему другим способом».

7. Создавать условия для освобождения от накопившихся эмоций. Не отражать эмоции, чтобы не усиливать безнадежность. Выслушать, а затем предложить поговорить о том, что возможно предпринять, чтобы улучшить ситуацию. Задавать прямые вопросы.

8. По возможности избегать конфронтации, чтобы не провоцировать бегство абонента из контакта. Не спорить!

9. Искать способы воздействия на суицидальную триаду: боль-смятение-давление.

10. Стремиться преодолевать суженное сознание (неспособность выйти за рамки туннельного мышления) как основной предпосылки смятения. Открыть перед человеком реальное присутствие иных возможностей, кроме самоубийства, сняв с него психические шоры. Вселять надежду.

11. Повышать самооценку и/или чувство собственного достоинства. Формировать ответственность за свою жизнь/последствия своего выбора.

12. Заключить антисуицидальный контракт.

13. Обсуждать стратегии дальнейшей адаптации.

Литература:

1. Зимелева З.А. Психологическое консультирование лиц группы суицидального риска по телефону. Дипломная работа. – МГППУ, 2010;

2. Моховиков А. Н. Суицидология: прошлое и настоящее: проблема самоубийства в трудах философов, социологов, психотерапевтов и в художественных текстах. – М., 2001;

3. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001;

4. Практика телефонного консультирования. Хрестоматия. Под ред. А. Н. Моховикова. – М.: Смысл, 2005

5. Предотвращение самоубийств. Справочное пособие для консультантов. – Женева, Всемирная организация здравоохранения, 2006;

6. Шнейдман Э. С. Душа самоубийцы/ Пер. с англ. – М.: Смысл, 2001.

ИЗ ЛИЧНОГО ОПЫТА

О.В. Струговщикова

Проверено на себе (мой клиентский опыт е-терапии)

Аннотация: *В статье приводится описание личного опыта психологического консультирования онлайн (е-терапии, с использованием электронной почты). Анализируется его специфика, преимущества и недостатки, сходства с очной формой работы и отличия от нее, выделенные на основе рефлексивного анализа клиентского опыта е-терапии.*

Ключевые слова: *Асинхронное психологическое консультирование онлайн, этапы консультативного процесса, клиентский опыт е-терапии, запрос, сопротивление, перенос, рабочий альянс, «физическая непредставленность» консультанта, размытость границ консультативного процесса, эффективность.*

Мои мотивы обращения за психологической помощью онлайн

Сразу оговорюсь, что мое обращение за психологической помощью в таком формате не носило изначально экспериментального характера («интересно, а как это будет происходить в сети?»).

Основные причины, толкнувшие меня опробовать на себе е-терапию таковы:

1. Ограниченный выбор специалистов по месту жительства (практически со всеми я либо вместе работаю, либо поддерживаю почти дружеские отношения).

2. Серьезные сложности с нахождением времени и возможностей для консультирования. Терапия в сети меня прельщала тем, что никуда не нужно было идти, а также возможностью осуществлять переписку в любое удобное время.

Учитывая параметры своего интернет-соединения, а также собственную занятость мне была доступна только асинхронная индивидуальная консультация посредством обмена письмами по электронной почте.

Как я искала психолога в интернете

После того как я приняла решение о консультировании через Интернет, передо мной встал серьезный вопрос: «К кому же обратиться? И как искать психолога в интернете? », да так чтоб он был квалифицированным, опытным и не оказался шарлатаном.

Осознав свою «интернет-темноту» умноженную на «медленное» соединение, я испытала беспомощность, которая почти перешла в панику. Я поняла, что самостоятельный процесс выбора психолога в киберпространстве может сильно затянуться, и что мне нужны хотя бы ориентиры для поиска.

Все это побудило меня обратиться к коллегам в одном из интернет-сообществ для профессиональных психологов. Там мне были предложены как конкретные фамилии, так и сайты на которых психологи консультируют, а также способы поиска консультантов.

Заглянув на 20-30 личных и коллективных сайтов психологов, прочитав звания, регалии, применяемые направления в работе, формы, расценки, меня (человека с психологическим

образованием) охватил ужас от перечисления всех этих гештальт-, арттерапий, НЛП, экзистенциально-гуманистических подходов и прочего. Мне как клиенту, по большому счету, все равно в каком методе со мной будут работать, лишь бы был результат.

Я растерялась, судя по своим визиткам, все консультанты просто замечательные, имеют хорошее образование, опыт работы в 2-7 направлениях. «И как же между ними выбирать?!» ну, разве что по фотографии.

Выход из ситуации все же был найден: я решила разослать запросы сразу 4 психологам и потом уже выбирать по их ответам. Первый ответ я получила через день, второй через 2 недели. Еще двух ответов я так и не дождалась.

В результате у меня состоялась переписка с двумя психологами.

Консультирование с психологом №1[29]

Включало в себя 5 моих сообщений и 5 ответов психологов, продлилась она 2 недели.

Психолог ответил оперативно, буквально на следующий день после моего запроса. Общение с ним строилось через чат на личном сайте, но шло в асинхронном режиме.

После обсуждения условий оплаты сразу перешли к анализу моей ситуации, уточняющим вопросам.

По стилю ответа, задаваемым вопросам, интерпретациям, было видно, что общается со мной человек с психологическим образованием, стремящийся разобраться в моей ситуации и оказать помощь и поддержку. Однако в каждом письме были профессиональные ошибки, ряд из них, на мой взгляд, достаточно серьезные. Поначалу я старалась не обращать на них внимание, считая, что, возможно, я просто придираюсь, но их количество увеличивалось с каждым письмом и, в определенный момент мною было принято решение прервать переписку так и не достигнув желаемой цели.

Перечислю некоторые «ляпы» и ошибки:

1. Неравенство позиций. Я представилась по имени, психолог – по имени отчеству (такое обращение сохранялось до конца переписки).

2. Не был проработан первый этап консультирования, в частности, какой именно помощи я жду от психолога, результат, которого я, как клиент, хочу добиться, и т.д., а также периодичность обмена сообщениями. Это привело к тому, что: а) было непонятно куда мы двигаемся, и как поймем, что цель достигнута, б) когда я по 1-3 дня не отвечала, психолог подгонял меня, аргументируя это тем, что длительные перерывы вредят консультативному процессу («Куда Вы пропали? Почему не отвечаете? Если возможно, отвечайте чаще, для консультаций длительные перерывы не желательны»).

3. Оценка ситуации с житейской позиции: «Вам надо обязательно наладить отношения с этим человеком, он же Ваш родственник… у подруг бывают ближе отношения, чем у вас с ним», «обязательно нужно сгладить отношения». Подобные высказывания приближали психологическую консультацию к ситуации дружеской беседы на кухне.

[29] Частнопрактикующий онлайн психолог

4. Давал советы, как завуалированные: «а Вы никогда не задумывались над тем, чтобы сделать так-то, это отличная возможность наладить отношения и решить другие проблемы», так и прямые «Что бы Вам хотелось посоветовать, так это…». Полученные советы не приводили к разрешению ситуации, лишь усиливали сопротивление, заводя нашу переписку в тупик.

5. Предлагал неконструктивные способы работы с эмоциями: «Но все-таки нужно избавляться (от злости, гнева и обиды), это Ваш родной человек, а не сосед, на которого можно держать подобные негативные эмоции». Далее мне было предложено представить, что все негативные эмоции – это воздушный шарик, который я держу за ниточку. Эта ниточка связывает меня со значимым человеком, и попросили этот шарик опустить в небо. Мне совсем не хотелось терять связь (пусть даже такую непрочную, заряженную отрицательными эмоциями) со значимым человеком, тем более отпускать в небо весь негатив и засорять им окружающую среду.

После чего, я сказала себе: «Всё, стоп!» и прекратила переписку.

Не смотря на все отмеченные «минусы» в работе психолога, сама переписка (видимо, не благодаря, а вопреки) оказала положительный эффект, т.к. снизилась интенсивность эмоций, произошли определенные изменения в осмыслении всей ситуации и отношении к ней. Я полагаю, что этот эффект связан с письменным изложением своей проблемы «другому человеку», предполагающему изменение взгляда на ситуацию, принятием позиции стороннего наблюдателя, а также со снижением интенсивности эмоций в процессе их проговаривания (прописывания), неоднократного прочитывания текста.

Консультирование с психологом №2[30]

Включало в себя 20 моих писем и 12 ответов психолога, оно было более длительным (заняло около трех месяцев) и продуктивным.

Содержание первых писем составляло обсуждение контракта (что я хочу получить от консультирования, как я пойму, что достигла цели, сколько, на мой взгляд, потребуется времени, когда, как часто и в каком режиме будем общаться и т.п.), что сразу настроило на серьезный лад.

Психолог всегда отвечал, что получил письмо и сообщал когда ждать его ответа, мне это было приятно, чувствовалось уважение, если письмо откладывалось, обязательно предупреждал. Это снимало тревогу, которая, впрочем, даже не успевала появляться.

Когда я переносила сроки своих ответов, мне очень важно было услышать: «работайте в своем темпе», это успокоило, что я куда-то не успеваю, опять же снялась лишняя тревога.

В его письмах прослеживалось понимание ситуации, сочувствие. У меня складывалось ощущение, что он меня понял ни больше, ни меньше.

Психолог регулярно отслеживал отношения между нами, проверял наличие доверия, рабочего альянса, по ходу всей переписки. А также наличие изменений в поведении, эмоциях, отношении к ситуации, изменения в запросе.

В ходе переписки было явно различимо прохождение всех этапов консультативного процесса.

[30] Психолог Федерации Психологов-Консультантов Онлайн

При написании этой статьи я вновь прочитала всю переписку и отметила, что по тексту можно проследить изменения в моем настрое как клиентки, переход от выражения негативных чувств, изложения своих жалоб к новому видению ситуации, действиям.

Был и перенос, очень четкий, явный, который был использован психологом в «благих» целях.

Цель моего обращения не была реализована в полной мере, однако, изменения в мыслях, эмоциональном состоянии, оценке ситуации, поведении привели к ситуации, когда я почувствовала в себе силы самостоятельно продолжить процесс работы над собой и своими проблемами.

Мысли по поводу консультирования в сети

Найти психолога в интернете с одной стороны просто, т.к. предложений достаточно, и они многообразны – тут тебе и различные направления работы, и разнообразные специализации, и возможность выбора форм общения (чат, форум, электронная почта, системы быстрого обмена сообщениями, аудио и видео-конференции). С другой стороны, «простому» человеку трудно оценить профессионализм психолога, «примерить на себя» его стиль консультирования, сформировать определенный уровень доверия. Для этого ему нужно провести серьезную предварительную работу. Потенциального клиента, как мне кажется, может отпугнуть перечисление званий-регалий, а особенно направлений работы, следовательно, далеко не каждый потенциальный клиент станет реальным. Вместе с тем, для психолога, работающего в сети очень важно уметь себя «правильно» презентовать, чтобы привлечь клиентов, сделав часть работы «за них».

Многими психологами, поддерживающими и критикующими применение психологического консультирования он-лайн, отмечается, что невозможность наблюдать за невербальными проявлениями клиента значительно снижает (ограничивает) эффективность подобной формы оказания психологической помощи, начиная с установления контакта заканчивая отслеживанием изменений в процессе проведения различных техник, конгруэнтности вербальных и невербальных посылов клиента.

Как психолог я разделяю это мнение, но в личном опыте клиента меня не сильно смущала «физическая непредставленность» консультанта, невозможность наблюдать за его мимикой, жестами, движениями, изменениями позы, интонациями и т.д. В какой-то момент такое положение дел стало даже очаровывать, ведь передо мной просто черные буковки на белом фоне и все. Есть, конечно, фотография, но она статична. В связи с этим, осмелюсь высказать предположение, что для консультанта гораздо важнее наблюдать невербальные проявления собеседника, чем для клиента.

Кроме того, проанализировав собственные ощущения, пришла к выводу, что переписка по электронной почте дает широчайший простор для фантазий, проекций и переносов клиента.

Дальнейшие рассуждения по теме «физической непредставленности» участников консультативного процесса привели к выводу о том, что письмо, используя терминологию А.

Барака, по сути, является разговором клиента с самим собой свободным от глаз терапевта (Барак А., 2010). В процессе е-терапии у меня возникало ощущение, что письма (большую их часть) я пишу себе, для себя.

Скажу больше, на определенном этапе переписки, означавшем переход на более глубокий уровень, возникло напряжение от того, что приходится набирать текст на клавиатуре. И захотелось писать по-старинке, шариковой ручкой по бумаге, так было быстрее и легче разговаривать с собой. Мне не приходилось отвлекаться на орфографию, стилистику текста, полноту высказываний, «рука сама писала», еле успевая за мыслями. Такой формат работы позволял использовать привычные сокращения, просторечия, жаргонизмы, не приемлемые в общении со специалистом. Можно было варьировать силу нажима на ручку, подчеркивать, зачеркивать, мять бумагу. Только по завершении работы над письмом я набирала его «для психолога».

В целом, текст письма, на мой взгляд, может рассматриваться как вершина айсберга, за которой скрывается длительная работа над своими чувствами, поведением, осмыслением ситуации.

Наверное, еще одним важным аспектом, связанным физической непредставленностью терапевта, является то, что серьезная, глубинная работа требует от клиента большей дисциплинированности, ответственности, самостоятельности и замотивированности. Ведь прервать контакт с терапевтом, с которым тебя связывает только адрес электронной почты гораздо легче, чем с «реальным» психологом. Ниже эту особенность я квалифицировала как недостаток консультирования онлайн.

Вместе с тем, многие авторы отмечают, что в таком формате возможно только поверхностная, неглубокая психологическая помощь, не затрагивающая глубинных слоев личности, сильных чувств, связано это в том числе и со сложностями установления доверительных отношений, выстраиванием раппорта. ***Мой личный опыт показывает обратное.*** Не смотря на отсутствие привычного выражения эмпатии, у меня возникало ощущение, что мой собеседник «рядом» (хотя реально он находился за 800 км от меня), что меня понимают, искренне сочувствуют. То есть онлайн-консультирование позволяет установить ***глубокую, подлинную связь между психологом и клиентом.***

Хотелось бы также отметить высокую интенсивность эмоций переживаемых в процессе е-терапии. Я испытывала страх, злилась, обижалась, горевала и т.д. (а сколько слез я пролила… одному монитору известно, смайлик «улыбка до ушей»). Причем ***чувства точно были реальные, а не виртуальные***, и порой даже очень сильные.

Серьезным отличием е-терапии от традиционных сессий, на мой взгляд, является размытость границ консультативного процесса. Мои «встречи» с психологом проходили как в момент прочтения его письма, так и в ходе составления ответа, а также в перерыве между этими двумя действиями (1-3 дня я собиралась с мыслями, делала задания), т.е. всегда была немного «в процессе». Я бы не стала относить указанную особенность ни к преимуществам, ни к недостаткам

работы в асинхронном режиме, думаю, ее стоит рассматривать как данность, учитывать в процессе работы.

Негативные аспекты опыта взаимодействия с психологом №1 привели меня к твердому убеждению, что консультативный процесс в киберпространстве обязательно должен включать те же этапы, что и в «оффлайне». Наличие всех этапов терапевтического процесса позволяет избежать многих ошибок, основываясь на потребностях клиента, его «настоящем» запросе, представлениях о возможностях психологической помощи, о желаемом результате, его ресурсах, и прочее, а не на фантазиях и проекциях консультанта.

Преимущества и недостатки асинхронного консультирования онлайн по электронной почте (с точки зрения клиента)

Преимущества

1. Одно из самых важных преимуществ – предоставление возможности получить психологическую помощь тем, кому она недоступна в очном формате, либо если ее получение связано с серьезными трудностями.

2. Консультирование проводится в удобное время, не выходя из дома, что значительно экономит временные и материальные ресурсы.

3. Изложение своих мыслей и чувств в письменной форме, способствует более тщательному отбору слов, оборотов, лучшему анализу ситуации, подключению рефлексии. При этом легче происходит погружение в себя и свою проблему, при минимуме отвлекающих факторов.

4. Наличие полной записи всей консультативной переписки, к которой можно вернуться в любой момент. Иногда получалось, что некоторые письма я читала по 4-5 раз. Можно было сравнить эмоциональные отклики на текст письма в момент его написания (прочтения) и спустя некоторое время. При подведении итогов, я перечитала все письма и ряд моментов, которые «тогда» вызывали обиду, злость, «теперь» воспринимались как: «да, это было в моей жизни».

5. В рамках онлайн-консультирования происходит «расширение зоны рефлексии» (отмеченное Дж. Сулером, 2010), которая позволяет терапевту и клиенту думать и составлять ответ. Консультирование по переписке дает больше времени для размышлений, так как не требует сиюминутного ответа. Рефлексивный процесс продолжается между получением (прочтением) и написанием писем.

6. «Физическая непредставленность» терапевта, о которой говорилось выше, способствует устранению коммуникативных барьеров по полу, возрасту, статусу и т.д. Эти моменты меня волновали гораздо меньше, чем при очной встрече. Я не уделяла большого внимания (вернее никакого внимания) своему внешнему виду, тому как я проявляю эмоции, своему поведению на «приеме». Все это на самом деле давало больше свободы, способствовало раскрепощению, большему сосредоточению на внутренних переживаниях.

Недостатки

1. Процесс письменного изложения своей ситуации, мыслей, чувств значительно более трудоемкий и занимающий гораздо больше времени, чем устная речь, что заставляло в какой-то степени ограничивать себя в рассказе. Проверка грамотности и стилистики также замедляла процесс. Но если взглянуть на этот недостаток с другой стороны, то можно увидеть достоинство е-терапии: тексты были более выверенные, в них было меньше шелухи, «лирических отступлений», ненужных подробностей.

2. Невозможность быстрого обмена сообщениями, и, как следствие, возможный уход клиента от «сложной» темы.

3. Затруднительна работа с сопротивлением, я практически «пинками» засаживала себя за написание писем-ответов (сделать это было гораздо труднее, чем уговорить себя прийти на очную сессию). Ведь приходилось работать одной, без поддержки психолога. Полагаю, что если бы я не была настолько замотивирована, то могла бы с ним не справиться и прервать контакт.

4. Ниже спонтанность клиента (т.к. больше времени уходит на обдумывание сообщения, перед отправкой текст вычитывается, при необходимости редактируется).

Таким образом, интернет-консультирование имеющее свои ограничения и возможности, достоинства и недостатки, свою специфику, является достаточно эффективным в случае его применения квалифицированным специалистом.

Литература

1. Барак. А Интернет-консультирование: уникальная практика // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №1. С. http://www.fpko.ru/

2. Сулер Дж. Психотерапия в киберпространстве: Пятимерная модель онлайновой и компьютерно опосредованной психотерапии // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. №2. С. http://www.fpko.ru/

М. Косарева

Школа волонтерства или почему Я вступила в Федерацию Психологов-Консультантов Онлайн

Аннотация: *Статья представляет собой, по сути, открытое письмо о собственных впечатлениях волонтера Федерации.*

Ключевые слова: *психологическое консультирование, Интернет-консультирование, Федерация Психологов-Консультантов Онлайн, преимущества и перспективы, волонтерство, обучение, профессиональное развитие.*

В ноябре 2009 г. в Московском государственном психолого-педагогическом университете, я попала на конференцию, посвященную телефонам доверия. Мне повезло, удалось поприсутствовать на одном из мастер-классов, посвященном компетенциям психолога-консультанта. Рядом со мной сидел бородатый обаятельный мужчина и очень много записывал. Когда мастерская была закончена, и участники расходились, ведущая мастер-класса сказала ему: «Виктор Юрьевич, спасибо за Вашу книгу, это просто Библия консультирования!». И тут мне показалось, что это имя-отчество я где-то недавно встречала. И тут же вспомнила где – при подготовке к экзамену по «Психологическому консультированию». Я подошла к этому человеку и спросила, действительно ли он Виктор Юрьевич Меновщиков, который написал «Введение в психологическое консультирование»? ***(как оказалось в 1996 году!).*** Он подтвердил это, и мы разговорились. Виктор Юрьевич рассказал мне, что его очень интересует Интернет-консультирование, он собирает молодых специалистов, которых можно было бы обучить специфике виртуального консультирования, и они станут членами Федерации Психологов-Консультантов Онлайн, которую он собирается вскоре зарегистрировать.

Кроме того, Виктор Юрьевич дал мне свою визитку и придя домой, я нашла его контакты в Сети на Профессионалах.ру.

Через какое-то время, зайдя на этот ресурс, я увидела объявление академика В.Ю. Меновщикова о том, что он собирается издавать электронный журнал «Психологическое консультирование Онлайн» и ищет добровольцев-энтузиастов, готовых помочь в этом деле. Мне было интересно, и я тут же вызвалась помочь в качестве техреда.

Так мы стали общаться чаще и когда Виктор Юрьевич набирал первую волонтерскую группу по повышению квалификации «Психологическое консультирование в Интернет» ***(в апреле 2010 года)*** он позвал туда и меня. Я с радостью отозвалась, меня интересует консультирование в принципе, а тут новый формат. И занятия совершенно бесплатные!!!

Группа набралась из 13-ти человек, занятия проходили очень интересно, было много практики. Каждый выступал в роли и консультанта, и клиента, и супервизора. Проблемы «клиентов» для консультирования обязательно были реальные. Это делало процесс

консультирования почти настоящим, с истинными эмоциями, сомнениями, открытиями…Потом шло обсуждение, во время которого мы подробно разбирали нашу работу.

Мне была очень интересна манера, в которой нам преподавал Виктор Юрьевич. Он никогда не критиковал нас, отмечал положительные моменты, призывая обратить на них внимание. Но сразу становилось ясно, что ты делаешь правильно, а что можно было сделать и по-другому.

Потом Виктор (так мы его называли в группе) с самого начала предложил общаться в группе на ты, и мне это очень понравилось. Это, что называется, делает тренера ближе к народу и доступнее, в результате тебе автоматически начинает казаться, что его мастерство доступно и тебе тоже. Были приняты и другие обязательные правила, делающие нашу группу работоспособной и продуктивной.

Сначала у нас шли азы обычного консультирования face-to-face, потом перешли к специфике консультирования, когда ты не видишь клиента. Мы консультировали, находясь спиной друг к другу, имитируя телефонное консультирование. Писали письма и отвечали на них, работали в режиме онлайн, как через ICQ, где в «клиентах» побывал даже наш тренер: мы, студенты поделились на консультантов и супервизоров, изображение с ноутбука проецировалось на стену. «Клиент» печатал на ноутбуке запрос и выходил за дверь. Мы (я была в группе консультантов) совещались, что ответить, «супервизоры» наблюдали. Так было организовано подобие консультирования в ICQ. Было множество и других упражнений, к примеру, мы получали домашнее задание консультировать друг друга через Скайп. Перед этим Виктор провел мастер-класс, в ходе которого мы могли наблюдать, как он консультировал одну из нас через Скайп с web-камерой, девушка находилась у компьютера в другой комнате. А в конце было задание, максимально приближенное к условиям консультирования через Интернет: каждый из нас описывал свою проблему, ранее не обсуждавшуюся на тренинге, и пересылал по электронной почте Виктору, который «перемешивал» все письма-проблемы и отправлял случайному консультанту — одному из нас. Все это делалось, чтобы сохранить анонимность, таким образом, ни один из нас не мог знать, кого из «однокашников» он консультирует.

Занятия пролетели очень быстро (хотя продолжались целых три месяца), и мы, я считаю, получили неплохие знания по заочному консультированию. После этого тренинга я вступила в Федерацию Психологов-Консультантов Онлайн.

Кроме того, что я уже доверяла Виктору Юрьевичу и была уверена в его профессионализме, меня заинтересовали различные преимущества и перспективы членов Федерации:

- Федерация, в отличие от различных онлайн групп, сообществ психологов и т.п., является официально зарегистрированным юридическим лицом, работающим во всей России (дата регистрации в Министерстве Юстиции Российской Федерации 25.02.10) ***(соответственно Федерацию и контролируют и поддерживают государственные структуры).***

- Федерация приглашает к вступлению лиц, имеющих высшее (незаконченное высшее) психологическое образование, либо высшее образование иного профиля и специализацию по психологическому консультированию (желательно Интернет (онлайн) - консультированию, в объеме не менее 72 часов) ***(я как раз психолог, прошедший подготовку по Интернет-консультированию).***

- Каждый член Федерации имеет возможность знакомиться с опытом коллег и ведущих специалистов в области дистантного консультирования, размещать свои статьи в электронном журнале Федерации, а также получать льготы при участии в мероприятиях Федерации ***(недавно на тренинг личностного роста я, как член Федерации, получила скидку в 90% от стоимости).***

- На портале Федерации http://www.fpko.ru/ члены Федерации могут разместить свою персональную страницу, участвовать в обсуждениях профессиональных вопросов и супервизии ***(совершенно бесплатно!).***

- Члены Федерации привлекаются к научно-практическим проектам (как на волонтерской, так и на коммерческой основе), независимо от места проживания ***(т.е. психолог, живущий в любом городе, даже за тысячи километров, может работать с Федерацией!).***

- Федерация предоставляет своим членам возможность заключения гражданско-правового договора о работе по психологическому консультированию от имени Федерации ***(то есть, я могу проводить психологическую работу на платной основе абсолютно законно. Деньги от клиента будут поступать на расчетный счет Федерации, она будет платить все налоги, а я получать в Федерации заработную плату).***

- Членам Федерации бесплатно оказывается информационно-консультационная поддержка при начале ими консультативной деятельности в Интернет, в том числе по отдельным вопросам организационно-юридического характера, проведения рекламы и PR ***(не надо набивать шишки, можно сразу все сделать правильно!)***

Ну и наконец, ***если я решу, что больше не хочу работать с Федерацией и быть ее членом, например, удачно выйду замуж ☺, то я по Уставу Федерации «вправе по своему усмотрению выйти из состава Федерации,*** путем подачи заявления на имя Президента Федерации»[31].

Все просто!

[31] Выписка из Устава Федерации Психологов-Консультантов Онлайн.

Вот история того, как я прошла Школу волонтерства и причастилась к Интернет-консультированию.

Многие психологи не считают, что Интернет-консультирование может заменить консультирование очное, и я тоже так не считаю. Но здесь речь не о том, что лучше. Интернет-консультирование следует рассматривать как еще один вид помощи. Ведь многие не имеют возможности обратиться к психологу очно (причины могут быть разные, в частности, человек может стыдиться своей проблемы и желать сохранить анонимность). А значит помощь, хоть и по Интернету, хотя бы первичная будет оказана. Кроме того, можно совмещать очное консультирование с виртуальным.

Во время тренинга мы разбирали работу психологов в Интернете ***(брали реальные случаи)*** и довольно часто находили, что помощь в Сети оказывается неквалифицированно. Теперь у нас, у Федерации Психологов-Консультантов Онлайн, есть задача — развивать это перспективное направление консультирования — консультирование-онлайн, создать костяк психологов, которые смогут оказывать людям помощь правильно и эффективно, согласно специфике Интернет-консультирования!

P.S. *Буду рада работать вместе с вами,*

Ваша, Мария Косарева.

18.09.10., Москва.

kosareva-m@mail.ru

ИНФОРМАЦИЯ

О Федерации Психологов-Консультантов Онлайн

«Федерация Психологов-Консультантов Онлайн», является некоммерческой организацией, учрежденной гражданами для содействия ее членам в осуществлении деятельности, направленной на достижение целей, предусмотренных настоящим Уставом.

Организация осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации "О некоммерческих организациях", другими нормативными актами Российской Федерации, а также настоящим Уставом.

Название Организации на английском языке: «FederationofPsychologists-CounselorsOnline» (FPCO).

Место нахождение – Российская Федерация, г. Москва.

Организация вправе создавать на территории Российской Федерации филиалы и открывать представительства в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Филиалы и представительства Организации не являются юридическими лицами, наделяются имуществом за счет Организации и действуют на основании утвержденного им положения. Имущество филиалов или представительств учитывается на отдельном балансе и на балансе Организации. Руководители филиалов и представительств назначаются Правлением Организации и действуют на основании выданной доверенности.

Филиалы и представительства осуществляют деятельность от имени Организации. Ответственность за деятельность своих филиалов и представительств несет Организация.

Организация в интересах достижения целей, предусмотренных настоящим Уставом, может создавать другие некоммерческие организации и вступать в ассоциации и союзы.

Члены Организации не отвечают по его обязательствам, а Организация не отвечает по обязательствам своих членов.

ЦЕЛИ И ПРЕДМЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Целями деятельности Организации является содействие членам Организации:

- в развитии теории и практики профессионального психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) онлайн;
- в поддержке научных исследований и стандартов в области психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) онлайн.

2. Для реализации целей Организация вправе осуществлять следующие направления деятельности:

- деятельность профессиональной организации, основные виды предоставляемых услуг которой включают распространение информации, установление критериев оценки практической деятельности психологов-консультантов онлайн и контроль за их соблюдением;

- представительство в государственных учреждениях и связи с общественностью в целях продвижения научных и творческих работ по психологическому консультированию онлайн на отечественных и международных конференциях, симпозиумах, семинарах и съездах;
- установление контактов и сотрудничество с государственными и негосударственными российскими и международными организациями, обществами психологического консультирования онлайн и других консультативно-психотерапевтических направлений;
- научные исследования и разработки в области психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) онлайн, в т.ч. изучение общественного мнения, отношения потребителей и провайдеров интернет услуг;
- разработка, утверждение и реализация стандартов профессиональной подготовки, переподготовки и супервизия в области психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) онлайн;
- издание книг, брошюр, буклетов и аналогичных публикаций в области психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) и их распространение;
- издание журналов и периодических публикаций в области психологического консультирования (психокоррекции, психотерапии) онлайн;
- предоставление консультативных, социальных услуг с целью экспериментальной проверки эффективности психологического консультирования и психотерапии в интернет;
- разработка программного обеспечения онлайн и консультирование в этой области.

Федерация **приглашает к вступлению** лиц, имеющих высшее (незаконченное высшее) психологическое образование.

Данные о членстве в Федерации и сведения рекламно-информационного порядка (о каждом члене Федерации) размещаются на сайте Федерации. Членам Федерации предоставляются различные льготы и скидки на услуги и информационно-методические материалы Федерации. Члены Федерации привлекаются к научно-практическим проектам (как на волонтерской, так и на коммерческой основе), независимо от места проживания.

По вопросу вступления в Федерацию Психологов-Консультантов Онлайн обращайтесь к президенту Федерации Меновщикову Виктору Юрьевичу по адресу: helpletter@mail.ru

Вторая конференция «Психотерапия в эпоху Интернета»

Дата конференции: 13-14 ноября 2010 года, город Москва

Организаторы конференции – Московский Гештальт Институт, **Федерация психологов-консультантов Онлайн** http://www.fpko.ru/

На конференции вы узнаете о возможностях, которые открывает Интернет перед практикующим специалистом. Для коллег, уже имеющих опыт работы в сети, будет создано дискуссионное пространство с целью обмена опытом и обсуждения перспектив развития психотерапии в эпоху «on-line».

Приглашаем тех психологов и психотерапевтов, кто ценит свой комфорт, желает творчески реализоваться, не выходя из дома и готов вовремя платить своему провайдеру.

Ждем тех, кто разделяет убеждение, что занятие психотерапией - серьезная профессия и хочет:

- присоединиться к сообществу психологов, работающих в сети;
- узнать, как встретиться со своим клиентом в Интернете;
- помогать людям, у которых нет возможности получить другие формы профессиональной психологической помощи;
- повышать психологическую грамотность пользователей Интернета;
- сотрудничать с коллегами и общаться с клиентами, преодолевая расстояния и экономя время;
- попробовать себя в новых жанрах контакта;
- обменяться опытом и обсудить проблемы, возникающие у психолога, практикующего в Интернете.

Возможны следующие формы участия в конференции:

Участник конференции. Чтобы подать заявку на участие, свяжитесь с оргкомитетом конференции.

Организационный взнос:

Регистрация становиться действительной после оплаты оргвзноса.

Категория участников	Ранняя регистрация (до 1 октября)	Ранняя регистрация (до 1 ноября)	Поздняя регистрация (после 1 ноября)
Члены Федерации Психологов-Консультантов Онлайн и студенты	2500	3000	4000
остальные участники	3000	3500	4500

Заочное участие. Вы можете прислать заявку на публикацию своих тезисов на web-странице конференции и в журнале «Психологическое консультирование Онлайн» http://www.fpko.ru/

Подробнее узнать о порядке подачи тезисов вы можете **на странице http://community.livejournal.com/sodrujestvo_psy/8000.html.**

Оргкомитет конференции: Дунаева Ю.В., Васильева О.Б., Лопатухина И.А., Кузьмичев М.В.

В конференции принимают участие*:

Айбятуллина Юлия - педагог-психолог ЦППРК "Практик", гештальт-психотерапевт, специалист по работе с подростками и семьёй, куратор проекта по дистантному консультированию подростков и их семей.

Белобородова Екатерина - гештальт-терапевт, психодраматист, ведущая психодраматического театра Playback для подростков.

Белянин Валерий (Канада) – психолингвист, к.п.н., доктор филологических наук, профессор МГУ.

Васильева Ольга – частнопрактикующий психолог, автор сайта Sociofobii.net, автор ЖЖ-сообщества Киноклуб "Лечение", организатор сообщества «Профессиональное общение психологов».

Дунаева Юлия - частнопрактикующий психолог, сотрудник ОППГП (бывший МГИ), автор сайта Sociofobii.net, автор ЖЖ-сообщества Киноклуб "Лечение".

Лопатухина Ирина - психолог, гештальт – терапевт, Интернет – консультант с 6 летним опытом работы, преподаватель он-лайн школы интернет – консультантов.

Меновщиков Виктор - президент Федерации психологов-консультантов Онлайн, к.п.н., доцент, академик Московской академии социального образования.

Полярус Марина – психолог МЧС, гештальттерапевт, ведущий Интернет-консультант Социофорума.

Харитонова Елена - автор и редактор сайта PSY marketing.

Хрулев Олег – программист (МГУ), закончил 2 ступени МГИ, руководитель Интернет-проекта Социофорум, главный редактор журнала Psychology.su

Подать заявку на участие в конференции вы можете по телефонам: 8-903-743-15-39 Ирина, 8-901-518-18-97 Юлия или по адресам: **julia.dun@mail.ru**, **aleks2003@bk.ru**

Официальная Web-страница конференции: **http://community.livejournal.com/sodrujestvo_psy**

Веб-страница конференции в федерации: http://www.fpko.ru/

* В составе ведущих конференции возможны изменения.

Порядок подачи заявок и тезисов к конференции «Психотерапия в эпоху Интернета»

Вы можете прислать заявку на публикацию своих тезисов на web-странице конференции.

Заявка на публикацию тезисов:

В заявке на участие просим указать:

1. Название выступления (тезисов);
2. Фамилия, полные имя и отчество;
3. Страна, город проживания;
4. Организация;
5. Должность, ученая степень;
6. Телефон (с кодом страны, города);
7. Адрес электронной почты.

Тезисы принимаются в формате Word, объемом до 3 страниц.

Заявки и тезисы принимаются до 20 октября 2010 года.

Информация о порядке проведения конференции и программа будут разосланы участникам до 7 ноября 2010 года.

Заявки и тезисы высылайте по адресу: **julia.dun@mail.ru** Дунаева Юлия, с обязательной копией на адрес **vasileva_ps@mail.ru** Васильева Ольга.

Связаться с оргкомитетом конференции вы можете по телефонам: 8-903-743-15-39 Ирина, 8-906-718-84-94 Ольга

Группа самопознания «Ветер перемен»

Группа уже началась и пока открыта для новых участников. Нам нужны вы:

- те, кто любопытен и открыт для познания себя, других и мира;

- те, кто хочет заботиться о себе;

- те, кто считает, что в жизни многое реально и достижимо, нужно только понять как.

Участие в группе дает вам возможность:

- получить поддержку – понять, что вы не одиноки в своих трудностях;

- узнать себя во взаимоотношениях с другими людьми - чего вы ожидаете в процессе общения, чего боитесь в отношениях, какое место вы обычно занимаете в группе; понять, за что Вы отвечаете, а за что не берете ответственность;

- понять, как вас воспринимают собеседники - когда Вы интересны, а когда скучны; в чем Вы лидер, а в чем отстающий; за что вас ценят, за что на вас злятся; когда с Вами тепло, а когда холодно;

- **побыть в непривычной для себя роли -** попробовать стать «неудобным» для других; позволить себе быть ярким; сделать шаг навстречу другим, чувствуя свое отличие и уникальность;

- **находить баланс** между потребностью **быть с другими** и потребностью в **свободе и одиночестве**.

Ведущие:

Васильева Ольга - психолог-консультант, преподаватель МГТА, консультирует с 2001 года, специалист в области семейной, когнитивной психотерапии, участник пятилетнего курса «Групповой психоанализ», проходящего в соответствии с требованиями E.G.A.T.I.N.

Дунаева Юлия – психолог-консультант, тренер и терапевт МГИ, консультирует с 2000 г, специалист по работе с тревожными расстройствами, по работе с детско-родительской парой и группой.

Встречи проходят: по понедельникам с 20-00 у метро Алексеевская.

Записаться на бесплатное собеседование, на котором вы получите ответы на интересующие вас вопросы можно по телефонам:

8-901-518-18-97 Юлия,

8-906-718-84-94 Ольга.

Наши авторы

Зимелева Зоя Александровна – кандидат психологических наук, психолог-консультант Московской службы психологической помощи населению (Москва)

Кампос Билл – клинический психолог, член правления Телефонов Доверия (Helplines) Австралии (Розевилль, Австралия)

Косарева Мария – студентка УРАО, член Федерации психологов-консультантов онлайн (Москва)

Кучер Александр Артурович – доцент кафедры общей психологии и истории психологии Московского гуманитарного университета (Москва)

Меновщиков Виктор Юрьевич – президент Федерации Психологов-Консультантов Онлайн, кандидат психологических наук, доцент, академик Российской Академии Социального Образования, супервизор Московской службы психологической помощи населению (Москва)

Рязанова Ирина Николаевна – психолог Центра экстренной психологической помощи МЧС России (Москва)

Синельникова Марина Сергеевна – руководитель Службы ранней помощи ГОУ детский сад 2391 (Москва), директор ООО Центр практической психологии «Шестое чувство» (Пермь)

Струговщикова Ольга Васильевна – кандидат психологических наук, доцент, Балашовский институт Саратовского государственного университета, член Федерации психологов-консультантов онлайн (Балашов)

Сулер Джон – профессор психологии Райдерского университета (Лоуренсвилль, США)