

Психологическое
консультирование Онлайн №2
Научно-практический журнал

Психологическое консультирование Онлайн №2 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
В.Ю. Меновщиков Онлайн-консультирование как часть постмодернистской культуры (Философско-исторический контекст и методология современной психопрактики)	4
Дж. Сулер Психотерапия в киберпространстве: Пятимерная модель онлайн- и компьютерно опосредованной психотерапии	16
ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	24
Л.В. Полина Социально-психологические и личностные особенности психологов-консультантов в сфере телефонного консультирования.....	24
В.Ю. Меновщиков, И.В. Постников Способы супервизии через Интернет: сравнительная оценка супервизируемым.....	39
А.В. Виноградов Специфика запроса на дистантное консультирование лиц, пребывающих в заключении	44
О.В. Иванцов, А.И. Кокорева, Н.А. Коновко, Е.С. Киракосян Факторы обращений подростков за психологической помощью посредством телефонов доверия и интернет	51
ПРАКТИКА ИНТЕРНЕТ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	54
Дж. Грохол Лучшие практики в е-терапии: определение и возможности.	54
К. Чайлдесс Потенциальные риски и выгоды психотерапевтических вмешательств онлайн	56
ИЗ ЛИЧНОГО ОПЫТА	63
В. Ильин Узкие места интернет-консультирования и терапии, как в них «пролезть», и «чем»?	63
А.В. Молярук Три инструмента привлечения клиентов для онлайн консультаций	69
ИНФОРМАЦИЯ	72
О Федерации Психологов-Консультантов Онлайн	72
Мастерская психологического консультирования (под руководством Виктора Меновщикова)	74
Наши авторы.....	77

Теория и методология

В.Ю. Меновщиков

Онлайн-консультирование как часть постмодернистской культуры (Философско-исторический контекст и методология современной психопрактики)

Аннотация: Обсуждаются вопросы возникновения онлайн-консультирования и психотерапии в эпоху постмодернизма. Всепроницаемость информационных технологий и основные характеристики постмодернизма, влияющие на применение вариантов психологической помощи (плюрализм, эклектизм и др.). Онлайн-консультирование как ответ на вызовы эпохи. Тенденции современной психотерапии.

Ключевые слова: e-терапия, telehealth, кибертерапия, онлайн-консультирование; историко-философский контекст; постиндустриальное общество; постмодернизм; неклассическая психология; психотерапия, многомерный подход.

В настоящее время за рубежом и в нашей стране бурно развивается новая сфера консультативной и психотерапевтической практики психологической помощи в Интернет. Новые технологии получили наименование e-терапии, telehealth или кибертерапии. Некоторые зарубежные авторы предпочитают термин «онлайн-консультирование», по их мнению, объединяющий все многообразие видов психологической помощи в сети интернет (Mallen, M. J., & Vogel, D. L., (2005); Mallen M. J., Vogel D. L., Rochlen A.B., Day S.X. (2005).

Несмотря на быстро растущее количество предложений помощи в Сети теоретическая и тем более философско-методологическая проработка проблемы за рубежом только начинается, а в России фактически отсутствует. Соответственно, в настоящей статье мы попытаемся в какой-то мере восполнить этот пробел.

Понятно, что онлайн-консультирование и психотерапия являются частью более широкой области психологического консультирования и психотерапии. Однако пока совершенно не ясно место дистантного консультирования в ряду других консультативно-психотерапевтических направлений. Чем оно может быть – вспомогательным или самостоятельным методом, общераспространенным или применимым только в отдельных специфических случаях? Более того, не закончена дискуссия о возможности и эффективности данного вида психологической помощи. Является ли онлайн-консультирование и психотерапия необходимым ответом на вызовы современной эпохи – новой сферой науки или только временным чисто технологическим заблуждением, данью преходящей моде?

Кроме того, для любой научной дисциплины, тем более для дисциплины только становящейся, принципиально важен выбор средств и методов научного познания. В качестве общенаучных методов познания выступают методологические подходы к исследованию. Выбор же определенной методологии невозможен без учета исходного исторического, философского, культурологического контекста, в котором развивается новая отрасль науки. Посмотрим на тот контекст, в котором возникло и развивается онлайн-консультирование.

1.

Прежде всего, следует отметить, что онлайн-консультирование появилось в историческую эпоху постиндустриального общества.

Как известно, постиндустриальное общество – это общество, в экономике которого в результате научно-технической революции и существенного роста доходов населения приоритет перешёл от преимущественного производства товаров к производству услуг. Производственным ресурсом становятся информация и знания. Не случайно наступившая информационная эпоха тесно связана с появлением и распространением Интернет.

В 21 веке, как отмечает А.Е. Войскунский (2002), мировая культура изобилует, можно даже сказать, что перенасыщена относящимися к компьютерам и к Интернету (включая World-WideWeb) символами, текстами, изображениями, поведенческими стереотипами, метафорами, способами традиционного и нетрадиционного применения новой техники и способами избегания ее и т. д. Это находит отражение в производственной деятельности и в быту, в познании и в игре, в рекламе и в повседневном общении и т. п. Всепроникаемость информационных технологий дает определенные основания утверждать, хоть и сильно утрируя при этом ситуацию, что «если Вас нет в Интернете, то Вас нет нигде» (Докторов, 2001).

Близкими к постиндустриальной теории являются концепции информационного общества, постэкономического общества, постмодернизма, «третьей волны», «общества четвёртой формации», «научно-информационного этапа принципа производства». Среди этих теорий, на наш взгляд, получила наибольшее распространение и влияние концепция постмодернизма.

В наиболее общем смысле, постмодернизм – социологическая, историко-философская концепция восприятия мира в эпоху постиндустриализма, опирающаяся на **недоверие к традиционным реалистическим концепциям**, к истинности отражения реальности человеческими органами чувств. Сформировавшись в эпоху преобладания информационных и коммуникационных технологий начала XX века, постмодернизм несет на себе печать **плюрализма и терпимости**, например, в художественном проявлении вылившихся в **эклектизм**. Его характерной особенностью стало объединение в рамках одного произведения стилей, образных мотивов и приемов, заимствованных из арсенала различных эпох, регионов и субкультур. Согласно новому взгляду, мир многомерен, многогранен, гетерогенен и мозаичен (Гусельцева, С.49).

Из сказанного выше следует, что, по сути, само представление о постмодернизме несет в себе двойственность (например, **недоверие-терпимость**) и приводит к разным последствиям. К тому же, известно, что характерное для постиндустриализма ускоренное технологическое развитие, сделавшее более доступными средства связи, передвижения и межкультурного общения, уже в конце 60-х годов начало приводить к радикальному изменению качества жизни. И этот подъем также двойственно воспринимается, имеет как положительную, так и отрицательную сторону.

Как известно, постиндустриальный способ производств основан на наукоёмких технологиях, в постиндустриальном обществе главным производственным ресурсом становятся информация и знания. Соответственно, научные разработки становятся главной движущей силой экономики, а наиболее ценными качествами работающего человека – **уровень его образования, профессионализм, обучаемость и креативность.**

Постиндустриальному обществу и, соответственно, философии постмодернизма присущ **Прагматизм** (критерий интеллекта – успех, поэтому выражение успеха в современном капиталистическом мире – это богатство). Многие вступили в серьезную и бесконечную гонку за этим успехом.

В постмодернистском обществе типичной фигурой становится **яппи**– молодой горожанин-профессионал, преуспевающий представитель среднего слоя, лишенный комплексов, принимающий удобства современной цивилизации (Владимиров, Балакшин, С.9).

По нашему мнению, типичный яппи – индивидуалист, озабоченный прежде всего собой самим, имеющий черты нарциссизма, прагматик, нацеленный на успех, иногда любой ценой.

Между тем, двойственность влияния постиндустриальной эпохи на жизнь человека и двойственность ведущей, соответствующей историческому времени, философии оказывают мощное и противоречивое влияние на психологию личности.

В качестве влияния отрицательной стороны эпохи психотерапевт Адам Блатнер (1999) называет **децентрацию индивида**. Общество постмодерна подрывает опыт тех, кому необходимо ощущение укорененности собственного бытия в чем-то «внешнем», «объективно истинном», утрачивается почва под ногами. Современные технологии вовлекают людей в орбиты различных культур и субкультур, в результате базисное общественное согласие исчезает.

Для постмодернизма характерна **Потеря субъекта**. Человек трактуется не как «субъект», его сущность сводится к коллективному «Я», «социальному и политическому бессознательному». Этому способствует постоянная атака на сознание людей средств массовой информации. Можно сказать, что частично мы живем в мире не реальном, а сконструированном масс-медиа.

Еще более распространенной (чем яппи) фигурой является зомби – запрограммированное существо, лишенное личностных свойств, неспособное к самостоятельному мышлению. Это массовый человек, подключенный к телевизору (Владимиров, Балакшин, 2007). А в последние десятилетия не только к телевизору, но и к сети Интернет. Человека постмодерна характеризует с одной стороны нестабильность, отсутствие опоры, стержня, размытость идеалов, с другой стороны их лихорадочный поиск и принятие на веру чего угодно, диктуемого средствами массовой информации или, возможно, некой группой лиц (секты, партии и т.п.) С одной стороны анархия, бесконечная погоня за личным успехом, с другой конформизм и зависимость.

Не имея географических и временных границ, эпоха постмодернизма дает возможность выхода в другие культуры и субкультуры. Это относится к знанию о нормах и образе жизни не только иностранцев, но и представителей другого пола, сексуальной ориентации, возраста,

субкультурной принадлежности и т. п. Не случайно еще одна из характеристик постмодернизма это **полиморфность/андрогинизм**.

Еще две важные характеристики постмодернизма – это плюрализм и эклектизм. Они проявляются буквально во всем: в живописи, литературе, архитектуре... семейной жизни. Люди как потенциальные клиенты (пациенты) психотерапевтов даже сами подчеркивают плюрализм и возможность эклектизма в применении вариантов психологической помощи и легкого обращения к разным теориям, разным терапевтам и источникам знаний. Нами выделено, по меньшей мере, семь «мифологических ориентаций», представлений клиентов о возможностях помощи (от магии до научной психотерапии, в самых разных ее проявлениях) (Меновщиков, 1999). А что же психология и психотерапия, как они отвечают на новые запросы клиентов?

2.

Главный разработчик и лидер социально-конструкционистского подхода, американский социальный психолог Кеннет Джерджен начал с идеи о том, что социально-психологическое исследование есть по преимуществу исследование историческое, а все, с чем мы работаем – это слова, ярлыки, формирующиеся в конкретном сообществе, конкретной исторической обстановке (Джерджен, 1995). Собственно, каждое историческое время рождает свою психотерапию. Конец XIX века – психоанализ; XX век – бихевиоризм когнитивные, экзистенциально-гуманистические направления. Конец XX века – начало XXI века – мультимодальные модели психотерапии, лингвистическая психотерапия, онлайн-консультирование и психотерапия.

Можно предположить, что далее нас ждет развитие психотерапии с использованием виртуальной реальности и различные виды мультипарадигмальных, эклектических моделей и т. п.

Современное консультирование и психотерапия-онлайн безусловно являются одним из ответов на вызовы эпохи. Хотя отношение к консультированию и, особенно, терапии в интернет остается неоднозначным, они все шире распространяются. Безусловные преимущества психотерапии онлайн – анонимность; асинхронность, дающая время на обдумывание; легкость доступа и отсутствие границ временных и географических; эластичность коммуникации; возможность использования при различных типах кризиса и проблем – все это делает психологическую помощь онлайн действительно терапией, соответствующей эпохе плюрализма, терпимости, эклектизма, внимания к различным культурам и дискурсам и т. п.

Было бы очень странно, если бы эпоха информационного общества, всемирного распространения компьютеров и интернет не породила бы и многочисленных приложений этих технологий в психологии в целом, и в консультировании и психотерапии в частности.

Современный терапевт-онлайн описывается в зарубежной научной литературе как профессионал, имеющий следующие **практические навыки**: комфортные отношения с интернет-методами и программами (например, IM, чатом, электронной почтой), быстрая машинопись и т. п.

Что касается теоретических ориентаций терапевта-онлайн, то, судя по зарубежным публикациям, они могут быть довольно разнообразными. Это и психодинамическая терапия и

когнитивно-поведенческая; терапия, ориентированная на решение и др. (Suler, 2000). Можно сказать, что консультирование- и психотерапия-онлайн вполне соответствуют интегративно-эклетицистским тенденциям современности.

Кроме того, онлайн-консультирование, как показано в работах Mallen M.J., Vogel D.L., Rochlen, A.B., Day S.X. (2005), может быть удачным дополнением к традиционным формам индивидуальной или групповой терапии.

Отечественная психологическая наука также обратила внимание на изменения, внесенные эпохой постмодернизма. В частности, Д.А. Леонтьевым (2005) выделено семь направлений неклассической, гуманитарной трансформации психологии: от поиска знаний к социальному конструированию (Джерджен, 1995; Барр, 2004; Якимова, 1999); от монологизма к диалогизму (философия диалога, философия встречи (Бубер, 1992, 1993; Левинас, 1998; Бахтин, 2000); от изолированного индивида к жизненному миру (Василюк, 1984); от детерминизма к самодетерминации (Мэй (May), 1981; Harre, 1979; Rychlak, 1979) от потенциализма к экзистенциализму (Мэй, 1998); от количественного подхода к качественному (Квале, 2003); от констатирующей стратегии к действенной (Левин, 2001; Выготский, 1983; Пузырей, 2005).

Остановимся подробнее на некоторых направлениях неклассической трансформации психологии применительно к психологическому консультированию и психотерапии, а также на новых тенденциях и направлениях психотерапии, возникших в эпоху постмодерна.

Социальное конструирование и психотерапия

Основные идеи социально-конструктивистского взгляда на мир состоят в том, что реальность есть социальная конструкция, создающаяся через язык, организующаяся и поддерживающаяся через повествование. Именно в языке люди фокусируют свое видение мира. Обозначая в языковой форме связи между событиями или процессами окружающей реальности или собственной жизни («причиной моего состояния является депрессия»), индивидуум склонен считать эти связи непосредственно присущими миру, а не языку, и придает им статус объективности. В результате его собственные возможности изменить описываемую ситуацию значительно уменьшаются. Отсюда возникает один из принципов, лежащий в основе **нарративного** подхода в психотерапии – переписание мира меняет для клиента в определенной мере и сам мир, и его жизнь в этом мире (Булюбаш, 2008, С. 20).

Диалог в современной психотерапии и консультировании

Диалог становится частой темой теоретико-прикладных исследований различных современных отечественных психотерапевтов (Копьев, 1990; Булюбаш, 2008; Колпакова, 2007). В качестве теоретической основы консультирования и психотерапии Копьев А.Ф. (1990) рассматривает разработанную М.М. Бахтиным концепцию диалога, для которой первичным, исходным фактом является само общение, взятое до (или вне) его психологических определений в понятиях той или иной концепции психотерапии. Булюбаш И.Д., описывая особенности терапевтического дискурса, замечает, что «излагаемая клиентом проблема, как и он сам – это

реализация определенного дискурса в диалоге с другим человеком, т. е. быть в диалоге каким-то означает, в том числе, реализовывать в разговоре доступный на данный момент дискурс. А поскольку диалог является формой реализации определенного дискурса, то именно в диалоге с терапевтом и возможны эти изменения». (Булюбаш, 2008, С.47). Колпакова М.Ю. (2007) считает диалог одним из возможных оснований для интеграции психотерапии. Близки, обозначенной Д.А. Леонтьевым (2000), тенденции и другие работы современных исследователей психотерапии, например, концепция лингвистической психотерапии (Калина, 1999).

Концепция жизненного мира в психотерапии

Ф.Е. Василюк (1984) противопоставил два альтернативных подхода к психологическому познанию и исследованию – онтологию изолированного индивида и онтологию жизненного мира. Концепция жизненного мира стала одной из центральной в, разработанной им, «понимающей психотерапии» – психотехнической системы психотерапевтической помощи в русле отечественной психологической традиции (Василюк, 2007).

Самодетерминация клиента в консультировании и психотерапии (свободный выбор или его отсутствие)

Вопрос в дискуссиях последних десятилетий стоит и о том, полностью ли детерминировано поведение человека или в нем есть какое-то пространство свободы (см. подробнее: Леонтьев Д.А., (2000). В свое время Макс Отто утверждал: «Глубочайшим источником философии человека, источником, который питает и формирует ее, является вера или отсутствие веры в человечество. (цит. по: Хорни К., 1993, с. 235). Если приложить критерий веры-неверия в человека к основным психологическим теориям, то они достаточно четко разделятся на две группы: «доверяющих» человеческой природе (т. е. гуманистически ориентированных) и «недоверяющих» (психоаналитики, бихевиористы) (Братченко., Миронова, 1997). Таким образом, экзистенциально-гуманистические теории психотерапии всегда были на стороне свободного выбора, самодетерминации человека. Другими словами, ставка психотерапии постмодернизма, конечно же, делается на самодетерминацию, свободный выбор клиента. И это развивается и поддерживается философией и практикой экзистенциального консультирования и психотерапии.

Экзистенциализм в современной психотерапии

Экзистенциалистская позиция формулируется как «Существование предшествует сущности» (Сартр, 1994). Она гласит, что никакое развитие не предзадано и не гарантировано – человек сам выбирает, чем он станет, в процессе своей жизни проектируя и строя себя.

Два последних направления неклассической трансформации психологии, выделенных Д.А. Леонтьевым (2005) – от количественного подхода к качественному и от констатирующей стратегии к действенной, на наш взгляд, напрямую не отражаются в теориях и методах современной терапии. При этом играя роль в научных исследованиях консультирования и психотерапии. Например, Д.А. Леонтьев (2005) объединяет все методологические традиции, основывающиеся на идее неклассического исследования, изменяющего реальность или

порождающего новую реальность в противовес классическому типу исследования, направленного на констатацию того, что есть, и систематически избегающего возможности внесения каких-либо изменений в изучаемый объект.

По своему развивает мысли Д.А. Леонтьева, Ф.Е. Василюк: «Контурсы новой психологии, которая на наших глазах завершает период своего становления, уже достаточно четко обозначились. Не отказываясь от задач объяснения, она выдвигает на первый план категорию сознания и потому становится феноменологической и диалогической, то есть **понимающей психологией**, способной профессионально относиться к предмету исследования не только как к объекту, но и как к смысловому целому и как к живому Ты. Не отменяя своих познавательных задач, она становится, прежде всего, **деятельной**, изменяющейся психологией, ставящей психологическую практику во главу угла не только своего социального функционирования, но и своей исследовательской методологии. Не отбрасывая своих почтенных естественно-научных традиций, она становится, наконец, и полноценной культурологической, **гуманитарной** дисциплиной, способной понимать человека в культуре и культуру в человеке и взаимодействовать с ним с учетом этого понимания» (Василюк, 2007).

На наш взгляд, кроме выделенных Д.А. Леонтьевым (2005) векторов неклассической трансформации в психологии следует обратить внимание на следующие тенденции современной психотерапии:

От строго объективной реальности к терапевтической мифологии.

Каким бы ни был концептуальный подход, консультант-психотерапевт неминуемо сталкивается с проблемой представления клиенту собственной концепции психотерапии, с введением некой единой системы понятий, однозначной «мифологии», известной и терапевту и клиенту. Термин «психотерапевтический миф» уже давно употребляется в западной психологии. Под мифом понимают специально сформулированные для клиента психологические знания, объясняющие суть проблемы и процесс лечения. И хотя в литературе подвергается критике так называемая индоктринация, т. е. навязывание терапевтом клиенту тех или иных концептуальных идей в результате жесткой установки, вызывающей сопротивление клиента и мешающей психотерапевтическому процессу, ненамеренная индоктринация обязательно присутствует в любой психотерапии. Более того, практически всегда клиент, окончив лечение, усваивает теорию психотерапии, предъявляемую ему терапевтом (Огинская, Розин, 1991).

Точнее будет сказать, что в психотерапевтическом процессе скрещиваются пути как минимум трех мифологических систем: профессиональной мифологии психотерапевта и личностных мифологий пациента (клиента) и психотерапевта (Цапкин, 1992). При этом, как отмечает В.Н. Цапкин (1992), миф надо понимать не как ложь и выдумку, но как некий способ структурирования и осмысления действительности. Именно это перекрещивание и составляет сегодня тот «гордиев узел», который занимает мысли моих коллег – консультантов и психотерапевтов. Основная затяжка в узле – мифология клиента (пациента) нашего времени.

Личностная мифология клиента определяет характер, направленность обращения за помощью и, во многом, эффективность решения проблем, эффективность консультирования и психотерапии.

От приверженности к одному направлению терапии к полифонии, эклектизму, мультимодальности

Постмодернизм оказал влияние на усиление интегративно-эклектических тенденций в психологии и психотерапии. Цапкин В.Н. трактует психотерапию как полифоническую культуру и считает, что противоречия в позициях представителей различных школ психотерапии снимаются в рамках спектрального, многомерного подхода (Цапкин, 1992). Одним из явлений современности стало создание многомерных психотерапевтических подходов, таких как психосинтез, мультимодальная психотерапия Лазаруса, процессуально-ориентированная психотерапия А. Минделла и др.

Активно ищутся различные основания для интеграции психотерапевтических подходов. В частности, подход к интеграции в виде общих факторов психотерапии выделяет сходные цели во всех направлениях психотерапии. Интегративный подход предлагает эклектический подход к лечению: разные методы для разных людей. Некоторым пациентам может помочь телесно-ориентированная психотерапия, массаж или биоэнергетический анализ. Другие пациенты получают больше от психодрамы и когнитивной психотерапии. Идет тенденция сочетания индивидуальной психотерапии с другими видами психотерапии, особенно групповой и семейной.

Таким образом, психотерапия эпохи постмодерна интегрирует не только понятия индивидуальной психологии и системного подхода, но и все то многообразие позиций, которое характерно для каждого из них (Кулаков, 2003).

От единообразной и неизменной концепции Я к многообразному, изменяющемуся Я

С.А. Кулаков считает, что в современной психотерапии, необходимо шире использовать метафору многообразного Я – не столько для того, чтобы синтезировать или контролировать его, сколько для того, чтобы предоставить свободу выражения различным его составляющим. Следование единому и единственному способу бытия в мире обедняет личностный стиль и неизбежно снижает способность адаптации к различным ситуациям (Кулаков, 2003).

Поскольку постмодернизм подчеркивает уместность различных подходов, способность варьировать угол зрения особенно ценна в сегодняшнем стремительно меняющемся мире, а значит, ее необходимо формировать (Блатнер, 1997).

От индивидуальной позиции терапевта к коллегиальной

Повторим, что одним из принципов постмодернизма является *плюрализм*. В данном контексте можно сказать, что постмодернизм придерживается коллегиальной, а не директивной позиции и мнения о том, что терапия не является вмешательством или видом лечения. Это скорее сотрудничество, когда обе стороны должны нести ответственность за ход процесса. Эта коллегиальность и плюрализм мнений выражается в том, что поощряется работа с котерапевтами «отражающей» командой (Andersen, 1987). Психотерапевты способствуют изменению следующим

образом: создание рабочего пространства, предоставление инструментов в виде идей, предложений и методик, которыми пациент(клиент) может воспользоваться для выработки собственных решений.

Выводы

Таким образом, в эпоху постмодернизма в консультировании и психотерапии произошли многочисленные неклассические трансформации: особое место заняли идеи социального конструирования; дискурс и диалог становятся частой темой теоретико-прикладных исследований различных современных отечественных психотерапевтов; концепция жизненного мира стала одной из центральной в разрабатываемых моделях психотерапии; ставка психотерапии постмодернизма делается на самодетерминацию, свободный выбор клиента. И это развивается и поддерживается философией и практикой экзистенциального консультирования и психотерапии – одного из ведущих направлений современной психотерапии. Кроме того, прослеживаются тенденции перехода: *От строго объективной реальности к терапевтической мифологии; От приверженности к одному направлению терапии к полифонии, эклектизму, мультимодальности; От единообразной и неизменной концепции Я к многообразному, изменяющемуся Я; От индивидуальной позиции терапевта к коллегиальной.*

Онлайн-консультирование и психотерапия соответствуют наступившей эпохе и современному образу мышления, являются одним из ответов на «вызовы эпохи»: они технологичны, соответствуют времени, знаниям и потребностям современного человека, его темпу жизни; не имеют географических и временных границ (дают возможность выхода в другие культуры и субкультуры); они сами подчеркивают плюрализм и возможность эклектизма в применении вариантов психологической помощи и легкого обращения к разным теориям, разным терапевтам и источникам знаний.

Однако следует обратить внимание и на возможные риски новой эпохи, сопровождающие консультирование онлайн: возможно углубление децентрации и отчужденности от себя и мира других людей, уход в виртуальность (отрыв от реального материального мира; нестабильность, отсутствие опоры, стержня; конформизм и зависимость от виртуальной реальности).

Несмотря на возможные риски онлайн-консультирование и психотерапия в киберпространстве в ряде случаев является наилучшим или единственно возможным выбором. Философско-исторический контекст способствовал порождению именно такого способа психологической помощи и формированию соответствующей методологии. Однако следует подчеркнуть, что на наш взгляд, онлайн-консультирование и психотерапия не отменяют и не отменяют другие способы психологической помощи, а скорее являются их современным дополнением.

Литература

1. Барр В. Социальный конструкционизм и психология // Постнеклассическая психология. 2004. № 1. С. 29–44.

2. Бахтин М.М. Проблемы творчества Достоевского (1929) // Собр. Соч. Т. 2. – М.: Русские словари, 2000. С. 5–175.
3. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / пер. В. Л. Иноземцев. – Москва: Academia, 1999 г. – 205 стр.
4. Блатнер А. Постмодернизм и задачи психотерапии ©AdamBlatner, (Individual Psychology, 53(4), 476-482, Dec. 1997) ©перевод с английского: Елена Ромек, 1999.
5. Бодрийар Ж. В тени молчаливого большинства <http://lib.ru/FILOSOF/BODRIJAR/>
6. Братченко С.Л., Миронова М.Р. Личностный рост и его критерии // Психологические проблемы самореализации личности. СПб., 1997, с.38-46
7. Брудный А.А. Коммуникация и семантика // Вопросы философии, N 4, 1972.
8. Бубер М. Проблема человека. М., 1992.
9. Бубер М. Я и Ты. М., 1993.
10. Булюбаш И.Д. Я тебя слышу. Феномены языка и речи в практике гештальт-терапевта. Самара, 2008.
11. Василюк Ф.Е. Психология переживания: анализ преодоления критических ситуаций. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
12. Василюк Ф.Е. Понимающая психотерапия: опыт построения психотехнической системы. // Гуманитарные исследования в психотерапии / Под общ.ред. Ф.Е. Василюка. – М., 2007. С.159-204. (Труды по психологическому консультированию и психотерапии, вып. 1).
13. Владимиров А.А., Балакшин А.С. Философия постмодернизма. Н. Новгород, 2007. С.9
14. Войскунский А.Е. Метафоры Интернета // Вопросы философии, N 11, 2001, с. 97-112.
15. Войскунский А.Е. Интернет – новая область исследований в психологической науке. // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. Выпуск 1. - М.: Смысл, 2002, с. 82-101.
16. Выготский Л.С. Собрание сочинений: В 6 тт. – М.: Педагогика, 1983. Т. 3.
17. Гусельцева М.С. Постмодернистские перспективы развития психологии.//Журавлев А.Л., Юревич А.В. (ред.) Теория и методология психологии. Постнеклассическая перспектива. М., 2007. С.49
18. Деррида Ж. Диссеминация (LaDissemination) / Пер. с фр. Д.Кралечкина, науч. ред. В.Кузнецов– Екатеринбург: У-Фактория, 2007 г. – 608 стр.
19. Джерджен К. Социальная психология как история // Социальная психология: саморефлексия маргинальности / Под ред. Е.В.Якимовой. – М.: ИНИОН РАН, 1995а. С. 23–50.
20. Джерджен К. Движение социального конструкционизма в современной психологии // Социальная психология: саморефлексия маргинальности / Под ред. Е.В. Якимовой. – М.: ИНИОН РАН, 1995б. С. 51–73.
21. Докторов Б.З. Онлайн-опросы: обыденность наступившего столетия // Телескоп: наблюдения за повседневной жизнью петербуржцев. 2000, N 4.
22. Калина Н.Ф. Лингвистическая психотерапия. – К.: Ваклер, 1999. – 282 с.

23. Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. - М.: Изд-во ГУ ВШЭ, 2000.
24. Квале С. Исследовательское интервью. – М.: Смысл, 2003.
25. Колпакова М.Ю. Диалог как основание психотерапевтической интеграции // Гуманитарные исследования в психотерапии / Под общ.ред. Ф.Е. Василюка. – М., 2007. С.102-124. (Труды по психологическому консультированию и психотерапии и, вып. 1).
26. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации <http://www.voppsy.ru/issues/1990/903/903017.htm>
27. Кулаков С.А. Интегративные тенденции в психотерапии эпохи постмодерна Кафедра клинической психологии РГПУ им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург http://old.consilium-medicum.com/media/bechter/04_03/8.shtml
28. Левин К. Динамическая психология. – М.: Смысл, 2001.
29. Левинас, Э. Время и другой = Letempsel'autre; Гуманизм другого человека = Humanismedel'autrehomme / Пер. с фр. А. В. Парибка. – СПб.: Высш. религиоз.-филос. шк., 1998.
30. Леонтьев Д.А. Психология свободы: к постановке проблемы самодетерминации личности // Психологический журнал. Т. 21. 2000. № 1. С. 15–25.
31. Леонтьев Д.А. Неклассический вектор в современной психологии //Постнеклассическая психология 2005, № 1 http://narrativepsy.narod.ru/num1-2005_51.html
32. Лифинцева Т.П. Философия диалога Мартина Бубера. М., Изд. Института Философии РАН, 1999.
33. Меновщиков В.Ю. Психотерапевтическая практика: мифы клиентов. // Вопросы психологии. №1, 1999.- С.78-84.
34. Меновщиков В.Ю. Дискурс в дистантном консультировании и психотерапии // Вопросы психологии. -2008.- № 6. – С.87-95.
35. Меновщиков В.Ю. Многомерная модель дискурса интернет-консультирования // Вопросы психологии. -2009.- № 1. – С. 97-103.
36. Мэй Р. Терапия сегодня // Эволюция психотерапии. Т. 3. – М.: НФ «Класс», 1998. С. 72–84.
37. Огинская М.М., Розин М.В. Мифы психотерапии и их функции // Вопр. психол. 1991. № 4. С. 10 – 18.
38. Пузырей А.А. Психология – психотехника – психагогика. – М.: Смысл, 2005.
39. Сартр Ж.-П. Тошнота: избранные произведения. – М.: Республика, 1994.
40. Фуко М. Интеллектуалы и власть: статьи и интервью, 1970–1984: В 3 ч.: Ч. 1. / Пер. с фр. С. Ч. Офертаса под общ.ред. В. П. Визгина, Б. М. Скуратова. – М.: Праксис, 2002. – 381 с
41. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. М., 1993.
42. Цапкин В.Н. Единство и многообразие психотерапевтического опыта // Моск. психотерапевт.журн. 1992. № 2. С. 5 – 40.

43. Якимова Е.В. Социальное конструирование реальности: социально-психологические подходы. – М.: ИНИОН РАН, 1999.
44. Andersen, T. (1987) The reflecting team: dialog and meta dialog in clinical work. *Family Process*, 26, 415–481.
45. Anderson, H. (1997) *Conversation, Language, and Possibilities: – A Post Modern Approach to Therapy*. New York: Basic Books.
46. Harre R. *Social being*. Oxford: Blackwell, 1979.
47. Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33, 761-775.
48. Mallen M. J., Vogel D. L., Rochlen A.B., Day S.X. (2005) Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*; 33; 819
49. May R. *Freedom and destiny*. – NY: Norton, 1981.
50. Rychlak J. *Discovering free will and personal responsibility*. – NY: Oxford University Press, 1979.
51. Suler, J.R. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimension model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychologyandBehavior*, 3, 151-160.

Дж. Сулер

Психотерапия в киберпространстве: Пятимерная модель онлайн- и компьютерно опосредованной психотерапии

Перевод Белянин В.П., Меновщиков В.Ю.

***Аннотация:** В статье представлена авторская модель коммуникации в психотерапии и консультировании, проводимых в интернет. Обсуждаются пять измерений коммуникации между терапевтом и клиентом: синхронность / асинхронность, текст / сенсорный канал, реальный/воображаемый, автоматизированный / межличностный, и невидимый/существующий.*

***Ключевые слова:** компьютерное консультирование и психотерапия, кибертерапия, клиент, терапевт, коммуникация, измерения.*

Отношения в киберпространстве стали новой областью исследований в психологии. Сюда мы можем включить компьютерное консультирование и психотерапию, т.е., «кибертерапию», использующую Интернет, локальные сети, и автономно работающие компьютеры. Некоторые исследователи и клиницисты определяют кибертерапию или «е-терапию» как лечебную работу преимущественно через электронную почту или чат, работу, которая ведется на основе текста, обычно длительное время и главным образом или исключительно по Интернету. В модели, предложенной в этой статье, я предлагаю перспективу, охватывающую многие стороны: здесь кибертерапия понимается как любая психотерапевтическая среда, созданная компьютерами и разработанная, поддерживаемая, или предписанная профессионалом в области психического здоровья. Такой широкий подход позволяет выделить различные элементы компьютерно обусловленной коммуникации, а также понять, как эти особенности могут быть объединены в целях создания психотерапевтического процесса.

Личная терапия может быть выбрана во многих случаях, однако, существует ряд уникальных преимуществ компьютерно-опосредованной интервенции. Одна очевидная и часто упоминаемая выгода терапии онлайн – возможность помощи людям, которые неспособны посетить психотерапевта из-за географических, физических, или иных ограничений их образа жизни. Компьютерно опосредованная терапия также может быть важным начальным шагом в установлении длительного личностного контакта. Кибертерапия как ступенька к терапии лицом к лицу может быть примером в терапии серьезной социальной фобии, которая начинается сначала через электронную почту, а уже затем лично, когда межличностная тревога клиента уменьшится до уровня, при которой такой контакт допустим. Другие преимущества, которые я буду обсуждать позже, являются более частными случаями определённых типов онлайн-терапии.

Хотя я не буду обсуждать это подробно, я отмечу, что некоторые из важных вопросов, поднимаемых в дискуссиях о кибертерапии, связаны с юридическими и этическими проблемами (см. [ISMHO](#)).

Некоторые люди говорят, что психотерапия, это – отношения, которые исцеляют. Если это верно, то могло бы киберпространство предложить различные типы терапевтических отношений, основанных на различных типах коммуникации, которые оно предлагает? По сравнению с личной терапией, онлайн-терапия уникальна в обеспечении возможности взаимодействовать с клиентами через различные каналы. Каждый из них имеет свои уникальные «за» и «против». Каждый создаёт немного разные типы отношений. Границы времени, места, и сенсорной стимуляции могут быть изменены. Может быть создана воображаемая окружающая среда. При личном подходе (лицом к лицу, т.е. f2f), люди могут взаимодействовать в терапевтических группах, тут же группы могут быть построены способами, которые не возможны в f2f мире. Некоторые или все особенности лечебной окружающей среды могут быть автоматизированы, что рождает интересные вопросы о «присутствии» профессионала в терапевтических, исцеляющих отношениях.

В следующих разделах я исследую пять особенностей (пять измерений) коммуникации между терапевтом и клиентом: синхронность / асинхронность, текст / сенсорный канал, реальный/воображаемый, автоматизированный / межличностный, и невидимый/существующий.

Каждая из этих особенностей – не обязательно дихотомия, а скорее измерение, содержащее скрытые градации и разбросы. Эти пять измерений также накладываются одно на другое и взаимодействуют. Возможно, мы должны думать о них как о гибких инструментах для того, чтобы исследовать и классифицировать любую модальность коммуникации – чат, электронную почту, доски для сообщений, видео конференции, вебблоги, wikis¹, короткие системы передачи сообщений², и т.д. Сюда же входит и личная встреча, которая является только одним из типов коммуникационного взаимодействия.

1. Синхронный / Асинхронный

Синхронный

В отличие от личных взаимодействий, киберпространство предлагает выбор встречи в «реальном времени» или вне его. В синхронной коммуникации, клиент и терапевт «пребывают» в своих компьютерах в одно и то же время, взаимодействуя друг с другом в один и тот же момент времени. Некоторые примеры такого взаимодействия включают [текстовый чат](#), [мультимедийный чат](#), Интернет-телефонию, звуковую-видео конференц-связь, мгновенную передачу сообщений, короткие передающие системы (такие же как в передаче сообщений текстом в сотовом телефоне), и даже электронную почту, если пара людей находится в онлайн-режиме и быстро обменивается сообщениями в режиме реального времени. Текстовый чат включает разговоры, состоящие из сообщения, следующего за сообщением, когда нажатие кнопки передаётся сообщение, а также и более синхронные беседы в чате, где все типы отправок могут быть видны в момент их печатания, включая опечатки, возвращение к предыдущему знаку и удаления. Всё это добавляет

¹Вики – это вебсайт, структуру и содержимое которого пользователи могут сообщать изменять с помощью инструментов, предоставляемых самим сайтом. Например, википедия.

²Видимо, имеется в виду СМС (прим. ред.)

спонтанности такому общению. Технические факторы, особенно скорость, определяют только то, насколько близко синхронная встреча приближается к временному темпу личного взаимодействия. В текстовом чате, например, задержка из-за занятых сетей может замедлить беседу между клиентом и терапевтом, так, что проходят секунды или даже минуты между сообщениями. Сам акт печатания также замедляет темп по сравнению с личным разговором. Быстрые широкополосные соединения позволяют вести аудио и видео обмены, которые моделируют скорость $f2f$ бесед, почти так же, как стандартный телефон.

Преимущества:

- Способность назначать сессии, с определёнными, ограниченными промежутками времени. В большинстве культур люди принимают границы, которые очерчивают встречу.
- Чувство «присутствия», созданное в контакте с человеком в режиме реального времени (это может быть важной самооценной функцией, согласно психологии личности).
- Взаимодействия могут характеризоваться большей спонтанностью, что приводит к большему самораскрытию, которое меньше контролируется со стороны клиента.
- Тот факт, что принимается усилие для того, чтобы находиться с человеком во время встречи может интерпретироваться как признак принятия обязательства и наличие преданности.
- Паузы в беседе, опоздание на сессию, не появление на сессии не теряются, являясь сигналами, которые имеют важное психологическое значение.

Недостатки:

- Трудности и неудобства в назначении сессий в строго определённое время, особенно если клиент и терапевт находятся в совсем разных часовых поясах.
- Существует меньше «зон для обдумывания» (меньше времени на обдумывание и составление ответа), с возможным исключением задержки и времени печатания, которое предполагает маленькую зону для обдумывания ответа.
- По мнению клиента, «терапия» может быть связана только со встречей и не восприниматься как продолжающийся процесс вне этого временного периода.

Асинхронность

В асинхронных столкновениях терапевт и клиент не должны находиться у компьютера в одно и то же время. Обычно это означает, что структура времени, в течение которого происходит взаимодействие, изменяется, «растягивается» или не возникает никакого чувства границ времени вообще. Исчезает восприятие встречи как замкнутой во времени. Человек, садясь за компьютер, чтобы читать (или видеть сообщения) может субъективно чувствовать, что он словно вошёл в «плавающее» временное пространство с другим человеком. Типичные примеры асинхронных взаимодействий включают электронную почту, доски для сообщений, вебблоги, и отсроченный просмотр аудио и видеозаписей. Однако, даже системы, обычно осмысляемые как синхронные могут использоваться асинхронно. Например, люди, оставляют канал чата открытым длительный промежуток времени и периодически проверяют его, чтобы видеть то, что сказали другие.

Преимущества:

- Нет никаких проблем планирования или других трудностей, связанных с определённым временем встречи. Различные часовые пояса не являются препятствием.
- Удобство ответа: Вы отвечаете тогда, когда готовы и способны ответить.
- Есть расширенная «зона для рефлексии», которая позволяет терапевту и клиенту думать и составлять ответ. Например, для клиента, это могло бы иметь важное значение при проблемах импульсивности, стимулируя наблюдающее Эго, и процесс проработывания этого. Терапевту это дает возможность более тщательно запланировать ответы, и управлять реакциями контрпереноса более эффективно.

Недостатки:

- Профессиональные границы определённой, ограниченной временем встречи потеряны. Поскольку в нашей культуре нет никаких стандартов взаимодействия с профессионалом в асинхронной структуре времени, терапевт должен создать их так, чтобы это имело смысл и для клиента, и для терапевта. Терапевт может быть перегружен общением с клиентом, если он часто получает многочисленные электронные письма.
- Может возникать уменьшенное чувство «присутствия», потому что клиент и терапевт не находятся вместе в один и то же момент времени.
- Часть спонтанности взаимодействия «в один и тот же момент времени» утрачивается, так же как и та информация, которая может говорить о человеке по его спонтанным действиям.
- Может быть утерян некоторый смысл обязательства, который может создавать встреча «здесь и сейчас».
- Паузы в беседе, опоздания на сессию, и пропуски сессий потеряны как существенные в психологическом отношении признаки (при этом частота и длина ответов в асинхронной коммуникации может служить такими признаками).

2. Текст / Сенсорный**Текст**

Большая часть взаимодействий, происходящих по Интернету, представляют собой напечатанный текст. В текстах не хватает звуков и изображений, текстовые беседы не богаты сенсорными взаимодействиями. Примеры таких взаимодействий – чат, использующий только текст, электронная почта, доски для сообщений, телеконференции, короткие сообщения по сотовому телефону, и даже вебсайты – включая сетевые журналы и вебблоги – всё, что используют люди, для того, чтобы выразить и исследовать себя с помощью обратной связи от других, включая, возможно, и терапевта. Электронная почта – это метод, наиболее часто используемый психотерапевтами для работы с клиентами, главным образом потому, что это удобный и очень популярный метод коммуникации. Более сенсорно-богатые стили сообщений – такие как Интернет-телефония и аудиовизуальная конференц-связь – для того, чтобы работать гладко требуют дополнительного оборудования, большего количества технических ноу-хау, и

быстрых интернет-соединений. Даже при том, что я различаю текст и сенсорную коммуникацию, существует визуальный компонент в печатаемых текстовых беседах – например, в творческом использовании смайликов, интервалов, пунктуации, ASCII-графики, специальных знаков клавиатуры, а также размера шрифта, цвета, и стиля. Кроме того, инструменты вставки графики, аудио, и видео в электронную почту становятся всё легче для использования. Главным образом, однако, люди придерживаются напечатанного текста.

Преимущества:

- Легко сохранять надолго записи некоторых частей, или всю коммуникацию (текстовые файлы невелики по размеру). Теоретически, целая психотерапия онлайн могла бы быть сохранена слово в слово. Сохраненные отчёты дают терапевту и клиенту возможность рассматривать и оценивать прошлые взаимодействия. Они также могут быть ценны в супервизии и исследовании.
- Отсутствие взаимодействий лицом к лицу поощряет некоторых людей быть более честными и выразительными («эффект растормаживания»).
- Некоторые люди, из-за познавательного или межличностного стиля, могут лучше и более естественно выразиться через письмо, и/или лучше постигать других через письмо. Они могут также постигать других лучше читая, нежели на слух.
- Некоторые люди, которые не хотят встречаться с терапевтом лично (из-за беспокойства о самораскрытии, получения клейма «пациента» и т.д.) могут искать помощь на основе текста из-за анонимности, которую она предлагает.
- Процесс письма может выявить терапевтические познавательные процессы и поощрить наблюдающее Эго, инсайт, проработку (особенно в асинхронном тексте типа вебблога), терапевтическое построение личного рассказа (нарратива), подобно тому, как это бывает в ведении журнала и в библиотерапии. Для некоторых людей, коммуникация через текст выявляет и усиливает когнитивные процессы, которые могут быть полезными в когнитивных терапиях.
- Иногда неоднозначное представление напечатанного текста может провоцировать трансферные реакции, которые могут быть полезными для психоаналитического терапевта.

Недостатки:

- Из-за недостаточных навыков письма, печатных навыков, и познавательного/межличностного стиля, некоторые люди не могут эффективно выразиться через напечатанный текст или эффективно понять других, когда они читают текст.
- Отсутствие взаимодействия лицом к лицу поощряет некоторых людей к регрессу и непродуктивному разыгрыванию («эффект растормаживания»).
- Важные невербальные проявления общения лицом к лицу, такие, как тона голоса, язык тела, и физические проявления, утрачиваются. При личной встрече терапевт очень быстро может отметить, что клиент болен, пьян, угнетён, и т.д. Находясь в онлайн, где отсутствуют очевидные

визуальные и слуховые проявления, терапевт должен будет полагаться на другие, вероятно несколько более тонкие показатели.

- Для некоторых людей нехватка физического присутствия может уменьшить смысл близости, доверия, и обязательств в терапевтических отношениях. Напечатанный текст может восприниматься формальным, отдалённым, бесстрастным, в котором не хватает поддержки и эмпатии.
- Иногда неоднозначное представление напечатанного текста может привести к недоразумениям и преувеличенным проекциям и реакциям переноса, которые могут преуменьшать роль некоторых терапевтических вмешательств.
- Порой трудно проверить идентичность человека, который послал текстовые сообщения, что отнимает важные проблемы конфиденциальности. Люди, не вовлеченные в терапию, также могут получить доступ к сохранённым сообщениям.

Даже при том, что чат и электронная почта имеют в своей основе напечатанный текст, фактически, чат является обычно синхронным, в то время как электронная почта обычно асинхронная. И это делает их совсем разными стилями коммуникации. В результате значение упомянутых выше преимуществ и недостатков может измениться для каждого способа общения. Например, терапевтическая ценность самоотражения, проработки, или личного нарратива может быть намного более мощной в корреспонденции с помощью более медленной электронной почты, чем в чате, где все происходит «незамедлительно». Это – хороший пример того, как взаимодействие этих пяти измерений значительно влияет на терапевтические аспекты специфического типа коммуникации.

Сенсорный

Полное сенсорное взаимодействие включает в себя изображения и звуки. Аудиовизуальная конференц-связь включает оба этих параметра, обычный телефон вовлекает только голос, сотовые телефоны могут передавать по сети картинки. Эти методы коммуникации пытаются воспроизвести изображения и/или звуки личной встречи. В категорию сенсорной коммуникации, мы можем также включить намного больше воображаемых мультимедийных событий. Например, в окружающих средах, типа SimsOnline, There.com, и Дворец, люди взаимодействуют в образной визуальной сцене, используя звуки, напечатанный текст и иногда передачу голоса для того, чтобы общаться. Тут есть и визуальные изображения, так называемые «аватарами» для самопрезентации. Эти взаимодействия, основанные на фантазии – не попытка подражать реальному миру. Я буду обсуждать психотерапевтические значения таких воображаемых встреч в разделе «Реальный / воображаемый». Сенсорная коммуникация также может включить веб-страницы, содержащие графику – так, как это проиллюстрировано моим коллегой, который взаимодействовал в короткий промежуток времени с серьёзным шизоидным пациентом почти исключительно через картины, загружаемые на их вебсайты.

Даже при том, что я отличаю текст от сенсорной коммуникации, существует визуальный компонент текста – например, это присутствует в творческом использовании смайликов,

интервалов, заглавных букв, пунктуации, и ASCII-графика. Отформатированный текст (с расширением rtf) позволяет модифицировать текст путём выравнивания абзацев, использования разных типов шрифта, размеров, и цвета, что предлагает намного более широкий диапазон для организации и представления идей, а также для того, чтобы оптимизировать самовыражение и передавать эмоцию. Кроме того, инструменты для вставки объёмной графики, аудио, и видео файлов в электронную почту и информационные форумы постепенно становятся более доступными. Клиенты могут написать о событиях в их жизни, а также говорить об этом и показывать события, или представлять всё это вместе, как объединенный один пакет сообщение. Интеграция написания, разговора, чтения, слушания, и показа может быть мощным способом понимания, проработки и переработки психологических проблем.

Преимущества:

- Многократные сенсорные стимулы предоставляют ценную информацию для того, чтобы понять клиента. К ним относятся такие показатели, как внешний вид, язык тела и голосового выражения). Сравнение впечатлений, получаемых различными сенсорными путями, может быть очень показательным (например, контраст между тем, что человек говорит и языком его тела).
- Для некоторых людей более полная сенсорная коммуникация будет способствовать проявлению эмоциональных процессов, которые могли бы быть преимуществом в терапиях, которые нацелены на непосредственный доступ к эмоциональному состоянию.
- Для некоторых клиентов, чувство "присутствия" терапевта может быть более мощным, когда доступны многократные сенсорные впечатления. Это может увеличить воздействие интервенций терапевта, функций самолюбования терапевта, чувство близости, и обязательств, взятых в отношении терапии.
- Будучи менее размытыми, чем напечатанный текст, сенсорные впечатления уменьшают недопонимание, проекции преувеличенные реакции переноса.
- Некоторые люди выражаются лучше через разговор, чем письмо. Устный разговор протекает значительно быстрее и обычно передает информацию более быстро.

Недостатки:

- Сложная сенсорная коммуникация, как, например, в аудио-видео конференц-связи, требует дополнительного оборудования, большего количества технических ноу-хау, и быстрой интернет-связи для того, чтобы всё было гладко.
- Некоторые клиенты могут быть менее выразительными, когда им приходится взаимодействовать лицом к лицу. Сложные слуховые и визуальные впечатления могут вызвать беспокойство в некоторых людях, и в случае серьёзной патологии могут подавлять их.
- Будучи менее размытыми, чем напечатанный текст, сенсорные впечатления уменьшают возможность возникновения проекций и реакции переноса.

- Сенсорные взаимодействия через Интернет более трудно сохранять как статичный отчёт (если он представлен, допустим, в мультимедийном чате), или они займут очень много места для хранения (аудиовизуальные файлы велики по объёму).

(продолжение следует)

ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Л.В. Полина

Социально-психологические и личностные особенности психологов-консультантов в сфере телефонного консультирования

Аннотация: В статье представлены результаты эмпирического исследования параметрических структуры социально-психологических и личностных особенностей психологов-консультантов, работающих в центрах телефонного консультирования

Ключевые слова: телефонное консультирование; личность консультанта; параметрическая структура; неспецифические параметры; специфические социально-психологические параметры; эффективные и неэффективные консультанты.

Оказание экстренной психологической помощи становится все более востребованным не только в экстремальных чрезвычайных условиях, но и в ситуациях, обусловленных экономической нестабильностью, социальной неопределенностью, мировым и финансовым кризисом. В российском обществе данная проблема значима для всех социальных групп, но особенно для молодежи и трудоспособных лиц, испытывающих проблемы в профессионально-личностной самореализации, трудовой занятости, разрешении трудных жизненных ситуаций, в сферах межличностных и семейных отношений, жизненного самоопределения, в принятии судьбоносных решений, деятельности успешности, разрешении внутриличностных конфликтов и т.д. Все эти ситуации сопряжены с непредсказуемостью последствий в их разрешении и острой потребностью человека в получении конкретной психологической помощи. Такую миссию в современной России выполняют сегодня службы телефонного консультирования. К ним понемногу начинают присоединяться службы психологического консультирования онлайн.

Практика телефонного консультирования занимает значимое место в системе психологической помощи. Особое место в системе телефонного консультирования занимают службы «Телефон Доверия». Социальные ожидания граждан от данных служб, однако, могут быть не всегда реализованы. Дело в том, что не все даже квалифицированные психологи могут оказать эффективную дистанционную (дистантную) помощь. Эти специалисты должны по характеру аудиальной информации определить тип и остроту переживания проблемы и определить выбор оперативной помощи.

Вместе с тем, как показывает социальная практика, подбор и подготовка психологов-консультантов и волонтеров к этой деятельности осуществляется традиционно, без учета специфики данного вида консультирования. Такое положение обусловлено неразработанностью специфики телефонного консультирования и, как следствие этого, отсутствием конкретных требований к параметрической структуре социально-психологических особенностей психологов-консультантов и условий их подготовки к продуктивной деятельности. Теоретическая и практическая актуальность данной проблемы подтверждается и тем, что даже в современных

учебных пособиях по психологии консультирования этот вид консультирования либо не освещается, либо представлен фрагментарно. Данная работа частично восполняет указанный пробел.

Проблема исследования особенностей деятельности служб «Телефон Доверия» связана с различными теоретическими и практико-ориентированными подходами в разрешении личностных проблем такими как: теория кризисов (А.Н. Леонтьев, Дж. Каплан, Э. Эриксон, Е. Линдеман, К.Н. Поливанова и др.); транзактная теория стресса и копинга (Р. Лазарус); отечественные подходы к совладанию со стрессом и трудными жизненными ситуациями (Л.И. Анциферова, В.А. Бодров, Л.А. Китаев-Смык, Т.Л. Крюкова, Н.П. Фетискин, Н.В. Ключева, А.В. Махнач, Е.Ю. Кожова, А. К. Муздыбаева, И.М. Никольская, и др.); опыт консультирования в ситуациях затрудненного общения (В.А. Лабунская).

В последние годы возрос интерес к прикладному аспекту этого психологического направления - исследованию профессиональных и личностных качеств психологов (Г.С. Абрамова, Н.А. Аминов, Р.В. Овчарова, Н.И. Обозов, Е.Е. Сапогова, В.Ю. Меновщиков, М.В. Молоканов, А.Н. Моховиков, Р.Кочюнас и др.). В некоторых работах отмечается определенная зависимость между личностными качествами психолога и эффективностью консультативной деятельности (М.В. Молоканов, И.Г. Сизова, Е.В. Юдина и др.).

В теории психологического консультирования проанализированы подходы к определению психологического консультирования, его основным целям и задачам. Любые из существующих теоретических подходов, а соответственно и применяемый метод, накладывают определенный отпечаток на процесс помощи и ее результат. Рассмотренный ряд концептуальных подходов с определением функционально-целевой направленности Телефона Доверия позволяет выделить: в поведенческой психологии – формирование новых социальных умений, овладение психологическими целями саморегуляции, снятие стресса, избавление от эмоциональных травм (Б.Д. Карвасарский, Б.Скиннер). В психоаналитической концепции – принятие клиента, использование переноса и контрпереноса при помощи разделения осознаваемых и неосознаваемых инстанций в установлении коммуникации между ними (З.Фрейд, К.Юнг). Гуманистические направления в психологии выражены - в становлении клиента - самого себя как самоактуализирующейся личности, в раскрытии смысла собственной жизни, в достижении аутентичного существования (К.Роджерс, Ф.Перлз, Р.Мэй, Д.Бьюдженталь). Позитивное консультирование, ориентированное на решение, заключается в создании у клиента опыта, который превращает проблемы в вызов, поощряет оптимизм, развивает сотрудничество в их социальной сети, позволяет клиентам сохранять свое достоинство (Стив де Шазера, Инсуу Ким Берг, Билл ОХэнлон, ДжейХейли). Выделено также Духовно-ориентированный подход в диалогическом консультировании (Т.А. Флоренская) и Проблемно-ориентированный (С.В. Васьковская, П.П.Горнастай).

Функционально-целевая направленность социально-психологической службы «Телефон доверия» представляет собой определенным образом структурированное, свободное от

предписаний взаимодействие консультанта, которое позволяет клиенту достичь осознания самого себя настолько, что это дает ему возможность сделать позитивные шаги в свете его новой ориентации.

Разнообразие подходов и концепций, безусловно, расширяют возможности психологической помощи в целом. Выбор же конкретной теоретико–методологической парадигмы остается за психологом – консультантом, выполняющим эту работу, и является важным фактором его личной профессиональной ответственности.

Независимо от задач, решаемых в процессе психологической консультативной работы, необходимо соблюдение определенных этических принципов, обеспечивающих безопасность консультирования, его эффективность и наиболее благоприятные последствия.

На практике при ориентации на любое направление можно добиться эффективности в консультировании, но решающее значение имеет не столько сама теория, сколько зрелость личности консультанта и его профессиональная подготовка, подразумевающая высокую интеграцию теоретических познаний и практических навыков.

Личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования. К. Роджерс подчеркивал, что теория и методы консультанта менее важны, нежели осуществление им своей роли. По существу, основная техника психологического консультирования – это «я – как инструмент», т.е. основным средством, стимулирующим совершенствование личности клиента, является личность консультанта.

К. Шнейдер выделяет три важных личностных критерия квалифицированного психологического консультирования и психотерапии: личная зрелость консультанта, социальная зрелость консультанта, зрелость консультанта – это не процесс, а состояние.

Вопрос подготовки психологов-консультантов исследовали Вилфрид Вебер, Филипп Бурнард, Т. Ахола, Б. Фурман, А.М. Ялов, В.А. Ташлыков, Дж. Брокоп и А.Язер, Ф. Рейзман, К. Ламб, Н. Фарбероу, Дж. Мотто, Р. Брукс, К. Росс и Н. Алиен.

Выделенные учеными личностные качества: аутентичность, конгруэнтность, безоценочность, безусловное отношение к чувствам клиента, развитая речь, пронизательность, эмоциональная стабильность, уважение к клиенту и т.д. - являются профессионально важными для консультанта «Телефона Доверия».

На основе анализа литературы мы можем выделить ряд условий успешного функционирования службы «Телефон Доверия»:

- Обеспечение методологических принципов функционирования телефонов доверия, прежде всего в рамках концепции «кризисной интервенции» или гуманистической клиент-центрированной терапии.
- Соблюдение этических (конфиденциальность, анонимность обращения, беспристрастность) и организационных (доступность, бесплатность) принципов функционирования телефонов доверия.

- Работоспособность консультанта, отбор персонала служб с учетом личностных особенностей. Подготовленность персонала службы.

Необходимость эмпирического исследования социально-психологических и личностных особенностей эффективности деятельности психологов-консультантов служб «Телефон Доверия» определила выбор цели, объекта и предмета нашего исследования.

Цель работы: исследование параметрической структуры социально-психологических и личностных особенностей, оказывающих влияние на эффективность психологов-консультантов службы «Телефон Доверия».

Объект исследования – телефонное консультирование, осуществляемое психологами-консультантами и волонтерами в службе «Телефон Доверия»

Предмет исследования – параметрическая структура социально-психологических и личностных особенностей психологов-консультантов в сфере телефонного консультирования, обуславливающих их деятельностную эффективность

Основная гипотеза: Эффективность консультативной деятельности психологов-консультантов службы «Телефон Доверия» определяется наличием неспецифических и специфических социально-психологических параметров.

Основная гипотеза конкретизируется рядом частных гипотез:

- Неспецифические социально-психологические параметры консультантов службы «Телефон Доверия» идентичны структуре коммуникативных и личностных особенностей, типичных для представителей других видов консультирования.
- Основу специфических социально-психологических параметров психологов-консультантов составляют терминальные параметры аудиальной репрезентативной системы и специфические инструментальные особенности.
- Социально-психологические различия в деятельностной эффективности консультантов службы «Телефон Доверия» обусловлены интегральной выраженностью терминальных и инструментальных социально-психологических параметров.

Методы и методики исследования определялись задачами и гипотезами исследования и включали комплекс общенаучных методов исследования. Для исследования использовались теоретико-методологический анализ литературных источников по проблеме исследования, наблюдение, опрос, интервью, анализ продуктов деятельности, контент-анализ, обобщения независимых экспертных оценок деятельности психологов-консультантов различных направлений, материалов супервизорских групп.

При изучении неспецифических и специфических параметрических особенностей использовались такие апробированные методики, как типология эмоциональной направленности личности (Б.Додонов), социальная эмпатия (Р.Макеев), стиль поведения в конфликтной ситуации (К.Томас), самоактуализации личности (А.В.Лазукин Н. Ф. Калинин), эмоциональные барьеры межличностных отношений, коммуникативная толерантность (В.В. Бойко), стрессоустойчивость

личности (Ю.В. Щербатых), дихотомические установки в системе «альтруизм-эгоизм» (Н.П. Фетискин), психологическое выгорание (А.А. Рукавишников).

В математико-статистические методы обработки и анализа полученных в исследовании эмпирических данных включен корреляционный структурно-графический анализ результатов эмпирических исследований. Статистические критерии значимости различий определялись по t-критерию Стьюдента.

Работа была выполнена на базе Мурманских центров, имеющих службы «Телефон Доверия» («Социальное здоровье молодежи и планирование семьи», «Экстренная психологическая помощь населению», «Медико-психолого-педагогическая помощь», «Центр-Спид»). В исследовании было занято 60 психологов-консультантов, 27 волонтеров, 23 руководителей и супервизоров, 150 клиентов.

Концептуально-методическое обеспечение эмпирического исследования основывается на изучении структуры деятельностных особенностей службы «Телефон Доверия», а также экспертных оценок успешных и неуспешных психологов-консультантов, метода анализа продукта деятельности из журнала регистрации обращений клиентов в службу «Телефон Доверия» полиструктурную модель деятельности психологов-консультантов службы «Телефон Доверия». Предлагаемую модель мы называем «открытая» или «подвижная», так как каждый консультант имеет возможность ее дополнить.

В основу первого блока полиструктурной модели положены специфические параметры аудиальной репрезентативной системы. В этот блок включены:

- лингвистические и паралингвистические аудиальные особенности. Это избирательное эмоциональное восприятие, вызывающее у клиента те или иные эмоции, ощущения, переживания, необходимые для достижения определенных изменений;
- энергетика речи, ее экспрессия и тональная вариативность – консультант не имеет права мешать клиенту полностью выговориться, а только поддерживает разговор, эмоционально и точно проговаривает фразы, не скрывая при этом своих позиций и отношения к происходящему.
- интонационная компетентность – все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации внимания на содержании сказанного. Это интонация, мелодия речи, наличие и длительность пауз, громкость, ритм речи.

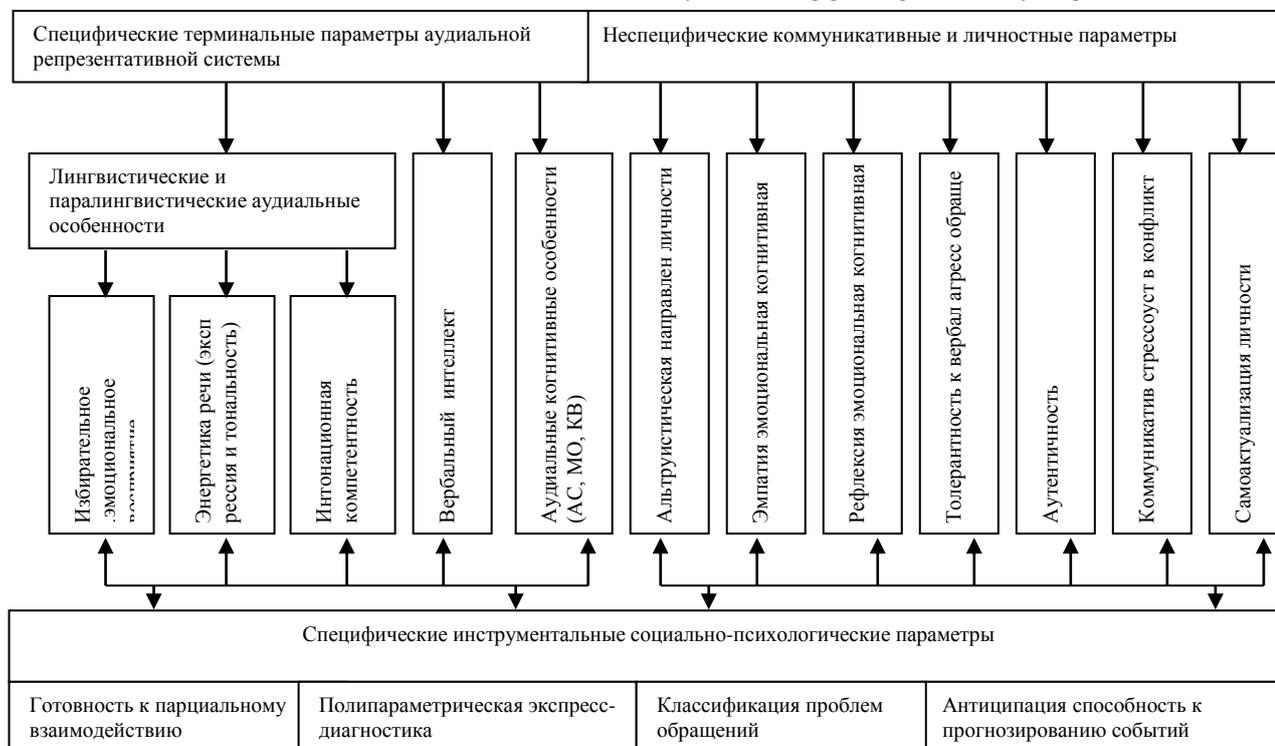


Рисунок 1. Полиструктурная модель деятельности психологов-консультантов службы

- вербальный интеллект - определяется как точное словесное описание эмпатического понимания эмоционального содержания переживания клиента, важнейшим аспектом вербализации которого является сообщение консультантом своего рефлексивного понимания переживаний и поведения клиента. Качество и выраженность вербализации могут быть различными. При высокой степени вербализации психолог эмпатически очень точно описывает эмоциональные стороны конкретного актуального переживания с позиции внутреннего мира клиента. Он способен различать в высказываниях клиента экстерияльное (внешнее) и интериальное (внутреннее) содержание. При низкой степени вербализации консультант не выявляет личностно-эмоциональных аспектов в беседе, предпочитая делать замечания, давать советы и высказываться о внешней стороне проблем клиента. Консультант должен обладать умением выделять из интериального содержания высказываний наиболее существенные проблемные аспекты переживаний, помогать клиенту их прояснить и вербализировать в адекватной форме. В результате данного умения консультанта повышается самоэксплорация клиента, с которой он привносит в консультативную беседу свое собственное поведение и личные эмоциональные переживания, свои размышления и выводы.
- аудиальные когнитивные особенности (АС – аттенционные свойства: концентрация внимания, устойчивость, МО – мнемонические особенности – умственные образы психолога-консультанта, которые помогают обрабатывать и вести консультацию так, что она легко запоминается. В некотором смысле мнемонические особенности являются практически демонстрацией положительного влияния более глубоких уровней обработки информации на память; КВ – конгруэнтность восприятия - процесс безоценочного принятия и осознания человеком своих собственных реальных и актуальных ощущений, переживаний и проблем с их

последующим точным озвучиванием в языке и выражением в поведении способами, не травмирующими клиента).

В основу второго блока – неспецифические коммуникативные и личностные параметры – включены: альтруистическая направленность личности; эмпатия (эмоциональная, когнитивная); рефлексия (эмоциональная, когнитивная); толерантность к вербальным агрессивным обращениям; аутентичность; коммуникативная стрессоустойчивость в конфликтных ситуациях; самоактуализация личности.

Можно предположить, что одним из важных качеств личности, представленных в модели, является самоактуализация как процесс, сущность которого состоит в наиболее полном развитии, раскрытии и реализации способностей и возможностей человека, актуализации его личностного потенциала. Самоактуализация помогает человеку стать тем, кем он может стать на самом деле и, следовательно, жить осмысленно, полно и совершенно. Потребность в самоактуализации выступает высшей человеческой потребностью, главным мотивационным фактором.

Важнейшей особенностью консультанта «Телефона Доверия» является эмпатия. Эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир.

Эмпатическое понимание зависит от доступности и богатства жизненного опыта консультанта, точности восприятия, умения настроиться, слушая клиента, на одной с ним эмоциональной волне.

Другой важной особенностью консультанта «Телефона Доверия» является собственная аутентичность. Если целью консультирования является достижение аутентичности клиента, то консультант должен эту аутентичность смоделировать. Для того чтобы стать аутентичным, клиенту необходимо узнать, что ему не надо играть какую-то роль, не следует стремиться быть совершенным или таким, каким его хотят видеть. Ему не нужно также отказываться от аспектов собственного опыта и можно идти на риск. Консультанту следует смоделировать эти качества и стать реальным лицом в консультировании. Быть реальным или аутентичным означает делиться с клиентом своими непосредственными впечатлениями и мнениями о нем. По сути, это предоставление клиенту непосредственной личной обратной связи.

Два блока объединяют специфические инструментальные социально-психологические параметры. Готовность к парциальному взаимодействию необходима и консультанту, и клиенту, т.к. придает внутреннюю логику и динамику беседе, не давая клиенту многократно повторять одни и те же идеи и переживания в границах собственной версии происшедшего.

Полипараметрическая экспресс-диагностика и классификация проблем обращений четко определена для всех психологов-консультантов Единым кодификатором телефонных звонков в службах «Телефон доверия» РАТЭПП, принятым в 2002 году.

Последней особенностью консультанта, включенной в этот блок, является антиципация. Антиципация – это способность консультанта предвидеть развитие событий, последствий, результатов действий. В консультировании представлены два смысловых аспекта этой

особенности. Первый – способность консультанта представить себе возможный результат консультации до ее завершения, второй – представить способы решения проблемы клиента прежде, чем они реально будут озвучены самим клиентом. Психологи-консультанты называют эту способность консультативной интуицией. Такое прогнозирование событий в консультировании нарабатывается только со временем и является высоким уровнем профессионализма.

По мере распространения психологических служб вопрос об их эффективности становится все более актуальным. Появляются работы, в которых рассматриваются временные аспекты деятельности психологов (быстрота и эффективность оказания помощи); поднимается вопрос качества, анализируются факторы, влияющие на эффективность оказания помощи. Но, несмотря на это, проблема выделения показателей успешности психологической деятельности остается актуальной и большинство фактов, полученных в исследованиях, нуждается в проверке.

Результаты исследования и их обсуждение

На первом этапе исследования социально-психологических особенностей психологов-консультантов службы «Телефона Доверия» были выявлены группы «эффективных» и «неэффективных» психологов-консультантов с помощью экспертных оценок.

Вертикальные полиэкспертные оценки о деятельностной эффективности психологов-консультантов руководители и супервизоры служб «ТД» (- 23чел.) делали на основе анализа: а) опыта работы, уровня профессионализма и проявления личных качеств психологов-консультантов; б) устной беседы в свободной форме.

Горизонтальные экспертные оценки о деятельностной эффективности психологи-консультанты и волонтеры служб «ТД» (87чел.) определяли на основе обобщения результатов наблюдения за работой исследуемых консультантов непосредственно в момент консультирования, а также в процессе работы семинаров, тренингов, обучающих школ.

Эксперты	Критерии деятельностной эффективности
Руководители, супервизоры	<ul style="list-style-type: none"> • личностные особенности; • психологическая компетентность в сфере консультирования; • эффективность решения клиентских проблем на всех стадиях консультирования; • адекватность использования психологических техник; • эффективность разрешения экстремальных обращений и выхода из «ловушек».
Психологи-консультанты, волонтеры	Психологическая компетентность консультанта, проявляемая в процессе телефонного консультирования и практико-ориентированном взаимодействии (семинары, тренинги, обучающие школы).
3. Клиенты	Удовлетворенность в разрешении личностно-значимых проблем.

Таблица 1. Критерии деятельностной эффективности и референтных личностных особенностей в процессе экспертной оценки.

Экспертными оценками снизу (клиенты службы «ТД» - 150чел.) оценивалась деятельностная эффективность психолога-консультанта на основе удовлетворенности изменениями в решении личностно-значимых проблем в процессе консультирования.

Экспертное оценивание деятельностной эффективности и референтных личностных особенностей проводилось по трехбалльной системе: 0 – отсутствие качества; 1 – средняя выраженность; 2 – максимальная выраженность.

В итоге ранжирования психологов-консультантов службы «Телефона Доверия» вся выборка исследуемых была дифференцирована на группу «эффективных» (53%) и «неэффективных» (47%). Сформулированы определения, характеризующие уровни подготовленности психологов-консультантов.

Неэффективный психолог-консультант – это специалист, ориентированный в данной области деятельности, представляющий и знающий как надо работать «в целом», но саму работу в целом выполнить еще не может, специалист, активно занимающийся освоением отдельных действий и операций, отработкой отдельных процедур, приемов и методик, освоением деятельности по нормативно-одобряемому, «правильному» образцу.

Эффективный психолог-консультант – это профессионал, способный работать с запросом, умеющий формировать запрос на свои услуги, умеющий формулировать психологическую задачу, в том числе умение модифицировать имеющийся запрос в психологическую задачу при минимизации психологических затрат в реализации профессиональных задач и удовлетворенности своей деятельностью.

Деятельностная эффективность – заключается в выполнении трех основных функций психологом-консультантом в консультативном контакте:

- облегчение эмоционального состояния клиента путем понимания, поддержки и возвращения уверенности в себе;
- обучение его новым формам поведения, включая содействие его продвижению, росту, инсайту и формированию личностной зрелости;
- обеспечение его «техническим инструментарием» для дальнейшего изменения собственного поведения.

На втором этапе в соответствии с поставленными задачами составлена характеристика результатов исследования неспецифических коммуникативных и личностных параметров психологов-консультантов «Телефона Доверия». При математико-статистическом методе обработки и анализа полученных в исследовании эмпирических данных использовался параметрический t-критерий Стьюдента для независимых выборок.

Средние значения групп «эффективных» и «неэффективных» консультантов по методике поведенческого стиля в конфликтной ситуации статистически различаются: стиль соперничества в решении конфликтов на уровне значимости ($p < 0,05$); стиль сотрудничества ($p < 0,001$); компромиссный стиль ($p < 0,01$); стиль приспособления ($p < 0,01$); достоверных различий по стилю избегания в конфликтных ситуациях не наблюдается, средние групп статистически не различаются.

По методике самоактуализации личности наблюдаются достоверные различия по следующим параметрам: ценности ($p < 0,01$); потребности в познании ($p < 0,05$); креативность

(стремление к творчеству) ($p < 0,001$); автономность ($p < 0,05$); спонтанность ($p < 0,01$); аутосимпатия ($p < 0,01$); гибкость в общении ($p < 0,05$).

Между группами «эффективных» и «неэффективных» консультантов нами не выявлено достоверных различий по результатам методики самоактуализации по параметрам: ориентация во времени, контактность, самопонимание, взгляд на природу человека.

Выявлены значимые различия между эффективными и неэффективными психологами-консультантами в стрессоустойчивости личности ($p < 0,001$), более высокий уровень свойственен группе неуспешных психологов-консультантов.

По методике эмоциональных барьеров в межличностном общении выявлены значимые различия между группами «эффективных» и «неэффективных» психологов-консультантов по параметрам неадекватное проявление эмоций ($p < 0,001$), нежелание сближаться с людьми ($p < 0,01$) с преобладанием у неэффективных психологов-консультантов. По показателям доминирование негативных эмоций, негибкость и неразвитость, неумение управлять эмоциями значимых различий между группами психологов-консультантов не выявлено.

Индекс социальной эмпатийности достоверно выше у эффективных психологов-консультантов ($p < 0,01$).

По методике мотивации альтруизма-эгоизма выявлены значимые различия между группами «эффективных» и «неэффективных» психологов-консультантов и по показателю – альтруизм как желание помочь людям: группа «эффективных» психологов-консультантов обладает достоверно большими значениями ($p < 0,01$).

По результатам методики коммуникативной толерантности выявлены значимые различия по ряду параметров, таких как коммуникативная интолерантность, стремление подогнать партнёра под себя, непринятие индивидуальности других ($p < 0,05$) которые значимо выше у группы «неэффективных» психологов-консультантов. Стремление подогнать партнера под себя как стремление сделать его удобным преобладает у «неэффективных» психологов-консультантов ($p < 0,05$). Не выявлено значимых различий между группами «эффективных» и «неэффективных» психологов-консультантов по показателям ориентация на себя в оценке других, категоричность или консерватизм в оценке людей, неумение скрывать негативные чувства, стремление переделать партнёра, неумение прощать ошибки, нетерпимость к дискомфорту партнёра, плохое приспособление к установкам других.

Анализируя представленные данные, можно говорить, о том, что существует ряд качественных отличий «эффективных» и «неэффективных» психологов-консультантов «Телефона Доверия».

В частности, группа «эффективных» психологов-консультантов «Телефона Доверия» характеризуется высоким уровнем ряда социально-психологических особенностей: стиль приспособления в конфликтной ситуации, ориентация на личностные ценности самоактуализации личности в деятельности, потребность в познании, креативность и стремление к творчеству, автономность, спонтанность, аутосимпатия, гибкость в общении, эмпатийность, альтруизм.

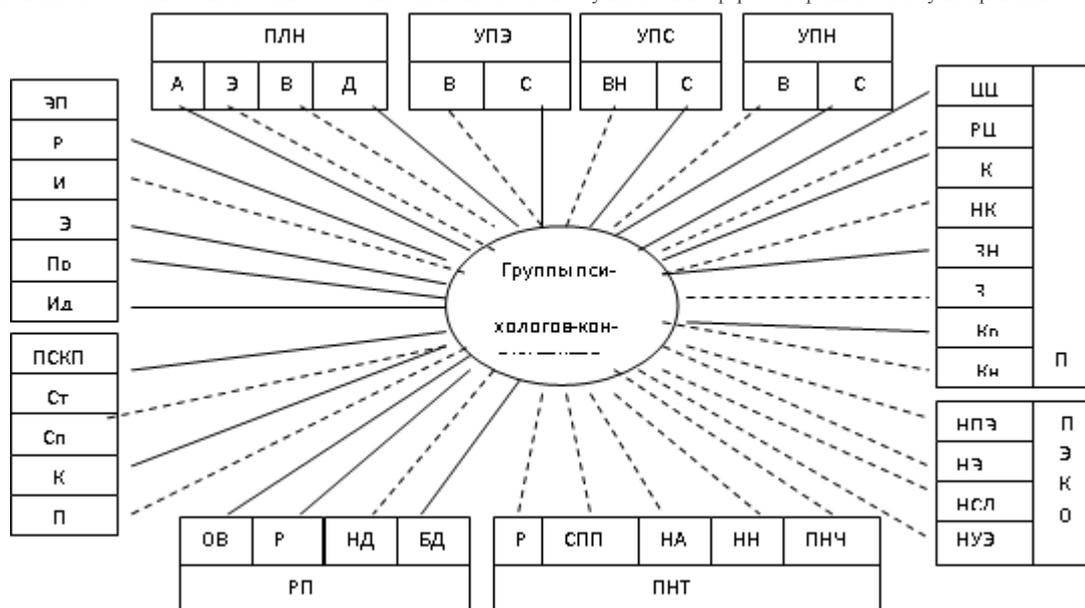


Рисунок 1. Параметрическая структурограмма неспецифических особенностей психологов-консультантов службы «ТД» с разным уровнем эффективности

Условные обозначения: t- критерий Стьюдента - - - - неэффективные психологи-консультанты эффективные психологи-консультанты ПЛН — параметры личностной направленности: А – альтруистическая; Э – эгоистическая; В – взаимодействие; Д – деловая. УПЭ – уровневые параметры экстраверсии: в – высокая; с – средняя. УПС – уровневые параметры стрессоустойчивости: В – высокая; Н – низкая; С – средняя. УПН – уровневые параметры нейтролизма: в – высокий; с – средний. ЭП – эмпатические параметры: Р – рациональное; И – интуитивное; Э – эмоциональное; Пр – принимающее; Ид идентификационное. ПСКП – параметры стратегии конфликтного поведения: С – сотрудничество; Сп – соперничество; К – компромисс; П – приспособление; Р – рефлексивные параметры: ОВ – общение-взаимодействие; Р – ретроспективное; НД – настоящая действительность; БД – будущая действительность; ПНТ – параметры низкой толерантности: Р – радикализм; СПП – стремление переделать партнера; НА - неумение адаптироваться; НН – нетерпимость к недостаткам; НЧ – проявление негативных чувств. ПЭКО – параметры эмоционально-коммуникативных ограничений: НПЭ – неумение управлять эмоциями; ПС – параметры самореализации: ЦЦ – целостность ценностей; РЦ – раздвоенность ценностей; К – контактность; НК – неконтактность; ЗН – зрелость, независимость; З – зависимость; КР – креативность; К – консерватизм.

Для группы «неэффективных» психологов-консультантов «Телефона Доверия» характерен другой набор преобладающих социально-психологических особенностей: стиль соперничества в решении конфликтов, а также сотрудничество и компромиссный стили поведения в конфликтных ситуациях, высокий уровень стрессоустойчивости, неадекватное проявление эмоций, нежелание общаться с людьми, коммуникативная интолерантность, неприятие индивидуальности других, стремление подогнать партнера под себя.

На основании проведенного интеркорреляционного анализа выявлены согласованные изменения признаков при коэффициенте корреляции $0,3 < |r| < 0,5$ (связь умеренная).

Компромиссный стиль в конфликтной ситуации в прямой связи с параметрами коммуникативной толерантности присутствует как у группы «неэффективные», так и у группы «эффективные» психологи-консультанты.

У группы «неэффективные» консультанты преобладают отрицательные связи, такие как неумение управлять эмоциями, дозировать их- барьеры в межличностном общении говорят о низком уровне самоактуализации. Плохое приспособление к установкам других, как параметр коммуникативной толерантности, также показывает низкий уровень самоактуализации.

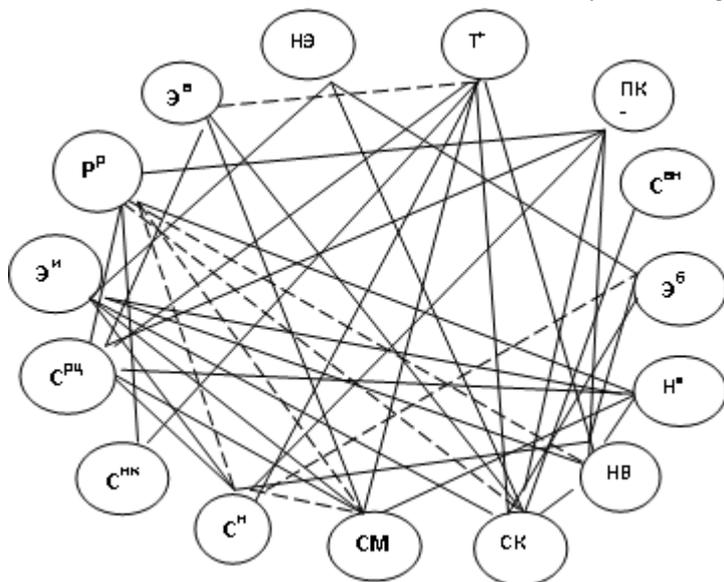


Рисунок 3. Структурограмма неспецифических параметров в группе «неэффективных» психологов-консультантов в службе «ТД»

Условные обозначения: НЭ – направленность личности эгоистическая; НВ – направленность личности на взаимодействие; ТН – низкая толерантность; ПКс – соперническая стратегия поведения в конфликте; Свн – низкая и высокая стрессоустойчивость; ЭБ – эмоциональные барьеры в общении; Нв – высокий нейротизм; шкалы самореализации: СК – консерватизм; Снз – незрелость; Снк – неконтактность; Срц – раздвоенность ценностей; Эи-эмпатия; Рр – ретроспективная рефлексия; Эв – высокая экстраверсия; СМв – высокая самооценка. - - - - связь на уровне значимости $p < 0,05$; — связь на уровне значимости $p < 0,01$.

У группы «эффективные» консультанты преобладают положительные связи, такие как контактность, при любых стилях конфликтной ситуации результат консультации будет положительным. Высокий уровень эмпатии свидетельствует об отсутствии барьеров в межличностном общении. Высокие показатели по шкале ценности указывают на стремление к гармоничному бытию и здоровым отношениям с людьми.

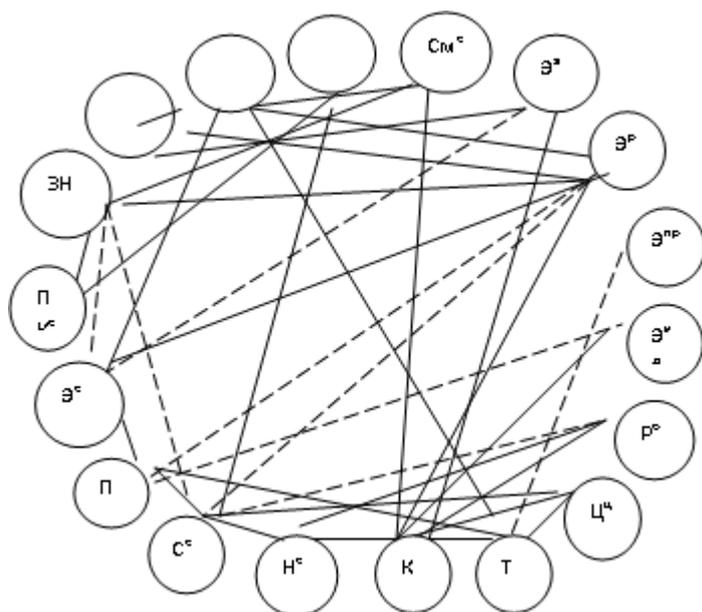


Рисунок 4. Структурограмма неспецифических параметров в группе «эффективных» -консультантов в службе «ТД»

Условные обозначения: НА – альтруистическая направленность; НД – деловая направленность; Р – рефлексия: Ро – общение; Рнб – настоящей и будущей деятельности; Т – толерантность; Эс – средняя экстравертированность; Нс – средний нейротизм; Сс – средняя стрессоустойчивость; Э – эмпатия: Ээ – эмоциональная; Эр – рациональная; Эрп – принимающая; Энд – идентификационная; ПКс – поведение сотрудничества в конфликте; ПКк – компромиссное поведение в конфликте; Самореализация: Цц – целостность ценностей; Зн – зрелость, независимость; К –

контактность; Сс – средняя самооценка. - - - - связь на уровне значимости $p < 0,05$ ——— связь на уровне значимости $p < 0,01$

При сравнении специфических терминальных параметров аудиальной ре-презентативной системы психологов-консультантов выявлены различия. Например, исследуя аудиально-вербальные проявления «эффективные» психологи консультанты показали высокий уровень конгруэнтности в восприятии клиента, то есть безоценочность в принятии и осознании своих собственных реальных и актуальных ощущений, переживаний и проблем с их последующим точным озвучиванием в языке, не травмирующими клиента. Также проявили высокий уровень: устойчивости внимания ($r < 0,05$); объем запоминания ($r < 0,05$); речевое воображение ($r < 0,05$), скорость процессов воображения ($r < 0,01$), что свидетельствует о высоко развитом активном слушании. И наоборот, группа «неэффективные» психологи-консультанты показала низкий уровень и ниже среднего, в консультировании она обладает типизированным набором реакций, у нее стандартный стиль поведения с любым клиентом.

Близость показателей выраженности сенсорных модальностей «эффективных» психологов-консультантов говорит о том, что проблема клиента с любой выраженной модальностью будет более понятна и консультация завершится успешно. Психологи «неэффективные» в консультировании при низко развитой аудиальной модальности неспособны услышать некоторые тонкие нюансы проблемы клиента, и эффективной консультации не получается.

При изучении субъективных параметров способствующих пониманию проблематики клиента, психологами-консультантами выявлено: эффект «пространства присутствия» в процессе консультирования не создается из-за низких показателей концентрации внимания и состояния включенности на протяжении всех стадий консультации. В результате «неэффективные» психологи более стараются придерживаться шаблона, «методичке», пытаются строго соблюдать схему и процедуру консультации, боятся консультировать по-новому, по-своему, как можно выполнить профессиональную задачу иначе, чем это делается обычно.

Высок процент таких параметров, способствующих пониманию проблематики клиента у «эффективных» психологов, как состояние включенности, концентрация внимания, сосредоточенность и создание «пространства присутствия», позволяющие консультанту творить вместе с клиентом. Такой психолог не бывает нетворческим, т.к. не существует одинаковых ситуаций. В процессе активного поиска формируются новые психологические образования, например самостоятельность: психолог может использовать уже готовые приемы, но вкладывает в них свое личностное начало; адекватность: психолог использует эвристические приемы лишь постольку, поскольку они соответствуют его творческой индивидуальности, особенностям личности клиента.

Исследование инструментальных социально-психологические параметров психологов-консультантов с различной деятельностной эффективностью выявило следующее.

Для группы «эффективные» психологи-консультанты характерны объективность в оценке других людей ($r < 0,01$); легкость преодоления трудных жизненных ситуаций ($r < 0,01$); высокий

уровень деятельностной включенности; осознание и понимание проблемы, из этого следует высокий процент полного решения проблемы не связанного ни с гендерным различием, ни с возрастом клиента, ни со сложностью проблемы.

Для группы «неэффективные» психологи-консультанты характерны: высокий уровень тревожности, неуверенности, быстрой утомляемости, не хватает эмоциональной пластичности, умения адекватно воспринимать и оперативно анализировать проблемы клиентов, частое обращение к жизненному опыту и оценочный подход к ситуации. В результате наблюдается предпочтение консультировать клиенток по возрасту, близкому к себе, а также нежелание консультировать патологически зависающих и клиентов, избегающих принятия решения. Вследствие этого в деятельности не получается доверительного контакта и психолог-консультант может оказать только психологическую и эмоциональную поддержку. Ярко выражены проявления психологического выгорания на личностном уровне: низкая толерантность ($p = 0,01$); заниженная самооценка ($p = 0,01$); неудовлетворенность собой как профессионалом ($p = 0,01$); вследствие этого на межличностном уровне проявляется нежелание контактировать с людьми ($p = 0,01$); повышенная чувствительность к оценкам других людей ($p = 0,01$); и в завершении на мотивационном уровне наблюдаются опоздания на работу ($p = 0,01$) и снижение включенности в проблемы клиентов ($p = 0,01$).

Выводы

1. Показано отсутствие эффективно-деятельностного переноса у психологов-консультантов, обладающих высокой выраженностью неспецифических социально-психологических особенностей и успешной деятельностью в сфере визуально-контактного (очного) консультирования, на деятельностную эффективность в сфере телефонного консультирования.
2. Выявлены деятельностные различия по разноуровневым парциальным показателям неспецифической параметрической подструктуры, включающей стратегии поведения в конфликтных ситуациях, уровни самоактуализации, социальной креативности ($p < 0,001$), стрессоустойчивости ($p < 0,001$), эмпатии и мотивации альтруизма ($p < 0,01$).
3. Определено ведущее влияние специфической параметрической подструктуры, включающей терминальные и инструментальные парциальные социально-психологические особенности, на деятельностную эффективность телефонного консультирования. Большая эффективность отмечалась в группах, характеризующихся высокими показателями лингвистической и паралингвистической аудиальной системы, вербальным интеллектом, а также готовностью к мультимодально-стрессогенному взаимодействию, поливариативной аудиальной экспресс-диагностике, адекватной классификации клиентских обращений, а также особенностью к динамическому прогнозированию событий.
4. Обоснована иерархическая некомпенсируемая значимость парциальных социально-психологических особенностей специфической парциальной подструктуры на эффективность телефонного консультирования. Данное положение нашло подтверждение в том, что 89% психологов-консультантов с высокой выраженностью неспецифических особенностей и успешной

продуктивностью в визуально-контактном консультировании оказались неэффективными в аудиально-дистанционном или телефонном консультировании.

Литература

1. Полина Л.В. Особенности консультирования клиентов, находящихся в кризисе семейных отношений//Л.В.Полина // Вестник Костромского государственного университета им. А.Н. Некрасова. Сер. Психологические науки: «Акмеология образования»/ под ред.:Н.В. Кузьмина, Н.П. Фетискин. – 2006. – Т 12 , № 4. С 80 – 82.
2. Полина Л.В. Особенности подросткового возраста как предпосылки девиантного и делинквентного поведения//Л.В. Полина // Вестник Костромского государственного университета имени А.Н. Некрасова. Сер. Психологические науки: «Акмеология образования»/ под ред.:Н.В. Кузьмина, Н.П. Фетискин. – 2007. – Т 13, № 2. С 179 – 181.
3. Полина Л.В. Исследование востребованности психологической помощи у северян в консультативной службе «Телефон доверия»/ Л.В. Полина // Вестник Костромского государственного университета имени А.Н. Некрасова. Сер. Психологические науки: «Акмеология образования»/ под ред.:Н.В. Кузьмина, Н.П. Фетискин. 2007. – Т 13, № 2. С 213 – 217.
4. Полина Л.В. Профессиональные установки и личность консультантов телефона доверия с разным стажем профессиональной деятельности/ Л.В.Полина// Материалы Всероссийской Научно-практической конференции. Сер. Качество образования: «Актуальные проблемы модернизации Российского образования» / под ред. М.Н. Арцева, Т.А. Чугуновой, М.В. Таначевой. – Тверь: Изд-во Тверской государственной технической университет. – 2006. –№ 1. С 86 – 91
5. Полина Л.В. Об эмпатии или перечитывая Роджерса//Л.В. Полина // Материалы Всероссийской Научно-практической конференции. Сер. Качество образования: «Мониторинг качества образования»/ под ред. М.Н. Арцева, Т.А. Чугуновой, М.В. Таначевой. – Тверь: Изд-во Тверской государственной технической университет. – 2006. –№ 4. С 114 – 119.
6. Полина Л.В. Специфика поликонцептуальной психологической помощи клиентам в службах «Телефон Доверия»//Л.В.Полина// Материалы международной научно-практической конференции «Вопросы дальнейшего развития регионов России в условиях мирового финансового кризиса». «Регионы в условиях неустойчивого развития» / под ред.:А.М., Базанков, И.Г. Криницин, А.П. Липаев –Шарья: Шарьинский филиал ГОУ ВПО «Костромской государственной университет им. Н.А. Некрасова», - 2009. – Т1,С123 – 125.
7. Полина Л.В. Структура специфических профессионально важных качеств в службах телефонного консультирования//Л.В.Полина// Материалы Всероссийской научной конференции: Акмеологическая наука и качество образования / под ред. В.Н. Тарасова – Шуя: Шуйский государственный педагогический университет. – 2010. С. 188 – 189.
8. Полина Л.В. Психологические критерии и детерминанты деятельности эффективности консультативного процесса // Акмеология: качество развития человека: Сборник материалов Межрегиональной научно-практической конференции. Иваново: ООНИ ИВИ ГПС МЧС России, 2010. – С. 176 – 179.

В.Ю. Меновщиков, И.В. Постников

Способы супервизии через Интернет: сравнительная оценка супервизируемым

Аннотация: В статье представлены различные способы супервизии на дистанции и экспериментальное исследование установок супервизируемого и оценки им очной и дистантной супервизии.

Ключевые слова: Интернет, супервизия, электронная почта, чат, видеоконференции, семантический дифференциал, семантическое расстояние, оценка.

Зарубежные исследователи показали, что использование компьютера и интернет становится неотъемлемой частью не только консультирования, но и обучения консультанта (Lee J. L., Pulvino C. J. , 1988; Roblyer M. D. , 1997; Stebnicki M. A., Glover, N. M. , 2001; Watson J. C. , 2003). На Западе компьютер уже стал еще одним супервизорским инструментом, который может использоваться, чтобы сделать супервизора действительно доступным и расширить возможности применения различных форм супервизии.

Сегодня, способы супервизорских вмешательства через Интернет включают: а) электронную почту; б) чат; в) Интернет-телефонию; г) видеоконференции. Эти способы супервизии коротко описаны ниже.

Электронная почта (E-mail) и доступ к Интернету становится общепринятым в нашем обществе. Применение электронной почты облегчило процесс супервизии, поскольку создало регулярный контакт между супервизорами и супервизируемыми (Casey J. A., Bloom, J. W., Moan E. R., 1994). Люди, вовлеченные в супервизию, могут общаться регулярно без ограничения физической близости. Это создает непрерывный супервизорский опыт для супервизируемого.

Использование электронной почты консультантами имеет те же самые преимущества, что и обучение на дистанции (Myrick R. D., Sabella R. A., 1995). Установленная сеть может соединить людей и группы для совместной работы. Консультанты могут соединиться с коллегами или супервизорами, чтобы обсудить специфические профессиональные ситуации, для которых они требуют супервизии. Когда это необходимо или в регулярно запланированных интервалах, консультанты могут отправлять сообщения электронной почты и получать обратную связь и предложения от других участников супервизорской группы.

Использование электронной почты, хотя и создает недостаток в невербальной коммуникации, может быть полезным для людей, которые имеют трудности, в согласовании времени и местоположения (Garf N. M., Stebnicki M. A., 2002).

Комнаты для дискуссий (чат) и коммуникации в реальном времени позволяют людям отправлять комментарии и задавать вопросы супервизору или другим участникам супервизорской группы и получать обратную связь или предложения. Коммуникация между участниками группы происходит в реальном времени. На вопросы можно ответить немедленно, и обсуждение может последовать сразу же вслед за этим.

Все консультанты, которые хотят участвовать в супервизии, могут «встретиться» в определенной виртуальной комнате для дискуссий. Технология ограничивает доступ только теми, кто является частью группы супервизии. Кроме того, супервизируемые в состоянии общаться друг с другом.

Супервизия с использованием интернет-телефонии и видеоконференций предоставляет супервизорам наибольшую гибкость в работе с супервизируемыми. С надлежащим оборудованием (веб-камера или микрофон), супервизор может взаимодействовать с супервизируемым в самых различных местоположениях с оперативными видео или звуковыми возможностями. Важно, что супервизируемые также в состоянии общаться друг с другом. Видеоконференции используют закрытую систему коммуникации от пункта-к-пункту и происходят в режиме реального времени (Roblyer M.D., 1997). Использование видео конференц-связи возможно как для супервизии группы, так и для индивидуальной супервизии. Люди в состоянии общаться, не будучи в непосредственной близости друг с другом, и могут использовать письмо, голос, и сообщения с помощью визуальных образов. Видеоконференции добавляют многомерный формат к супервизии (Coursol D. H., Lewis J., 2000). Супервизоры могут предлагать мгновенную обратную связь. Супервизируемый, столкнувшийся с трудными случаями, может изложить вопросы супервизору, который имеет доступ к видео и может обеспечить супервизию.

Есть определенные проблемы, которые супервизоры должны рассмотреть, включая пригодность технологических ресурсов, требования к обучению, и инсталляционные параметры (Coursol D. H., Woitte S., 1998). Чтобы использовать видеоконференции, необходимы определенные аппаратные средства. Супервизоры должны иметь доступную технологическую поддержку. Супервизируемый также должен обучиться тому, как использовать эту технологию (Fetterman D. M., 1996).

Супервизоры имеют возможность «встречаться» с их супервизируемыми практически в любое время. Они не связаны логистикой переездов от пункта к пункту, и напряженного расписания. Компьютерные подходы также позволяют консультантам общаться друг с другом и получать супервизию от коллег, они оперативны, позволяют сохранить записи сессий и т.п.

В тоже время может быть несколько проблем, на которые следует обратить внимание. Многие участники супервизорского процесса не знакомы с технологией и должны сначала обучиться, как использовать оборудование, а, возможно, и преодолеть некое предвзятое отношение к использованию интернет-технологий, адаптироваться к использованию виртуальной реальности, киберпространства.

В то время как выгоды компьютерных и Интернет приложений за рубежом уже очевидны, полный потенциал этой технологии в России еще должен быть исследован и раскрыт.

Целью нашего исследования стала экспериментальная проверка супервизии с использованием чата, Интернет-телефонии и видеоконференций, в сравнении с супервизией, проводимой «лицом к лицу». Исследовались как установки супервизируемого, так и оценка им различных способов супервизии.

Были выдвинуты следующие Гипотезы: 1) супервизия на дистанции не менее эффективна, чем очная супервизия; 2) способ супервизии не является определяющим в оценке супервизируемым процесса супервизии и супервизорского стиля.

В эксперименте принял участие один супервизируемый и восемь супервизоров. Супервизируемый до проведения эксперимента не имел опыта супервизии через Интернет.

С супервизируемым было проведено по три супервизии с использованием одного и того же Интернет-канала, а также очная супервизия.

Для оценки каждого способа супервизии и супервизоров использовался семантический дифференциал. Как известно, семантический дифференциал является методом количественного и качественного индексирования значений при измерении отношения личности к объектам, анализа установок и т.д. Характеристика индивидуального отношения к объектам включает оценку основных оценочных факторов (активности, оценки и силы), а также семантических расстояний между значениями объектов. Чем меньше расстояние между объектами, тем большие совпадения значений они имеют. Анализ индивидуального семантического пространства и других показателей с помощью семантического дифференциала в ряде отношений более выгоден, чем простая шкалированная оценка конкретных альтернативных характеристик. Наряду с возможностью применения специально разработанного аппарата семантического анализа, применение шкал семантического дифференциала выступает и как не прямой, опосредованный способ получения оценок, нередко выражения мнения в «метафорической форме», субъективно более легкой и раскованной, чем ответ «напрямую».

Оценивались понятия: 1) Идеальная супервизия; 2) Супервизия через чат, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии; 3) Она же после проведения супервизии; 4) Супервизия через интернет-телефонию, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии; 5) Она же после проведения супервизии; 6) Супервизия с использованием веб-камеры, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии; 7) Она же после проведения супервизии.

Кроме того, супервизируемым оценивались все супервизоры, участвовавшие в эксперименте (как проводившие дистантную, так и очную супервизию).

Результаты и их обсуждение

Семантическое расстояние между понятием «Идеальная супервизия» и «Супервизия через чат, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии» составило 1,21. После проведения супервизии 0,9. То есть, супервизируемый субъективно оценивал процесс супервизии с использованием чата, как более отдаленный от идеального процесса супервизии. Реальный опыт изменил эту оценку в сторону сближения понятий «Идеальная» и «Чат» - супервизия.

Семантическое расстояние между понятием «Идеальная супервизия» и «Супервизия через интернет-телефонию, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии» составило 0,96. После супервизорской сессии 1,89. Вероятнее всего, супервизируемый несколько идеализировал данную форму супервизии и ожидал от нее большего.

Семантическое расстояние между понятием «Идеальная супервизия» и «Супервизия с использованием веб-камеры, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии» 1,07. Она же после проведения супервизии 1,13. То есть, супервизия с использованием видеоконференции была оценена супервизируемым почти одинаково до и после супервизии.

В целом, можно предположить, что до проведения эксперимента у испытуемого существовала ошибочная установка на то, что контакт с супервизором только через текст будет менее продуктивным, чем взаимодействие с аудио-визуальными компонентами.

В таблице 1 представлены семантические расстояния между понятием «Идеальная супервизия» и оценкой всех случаев супервизии-супервизоров, участвовавших в исследовании.

№ случая	Способы супервизии, примененные Супервизорами	Семантическое расстояние
1	Супервизия через чат	1,35
2	Супервизия посредством интернет-телефонии	1,18
3	Супервизия с использованием видеоконференции	1,83
4	Очная супервизия	1,72
5	Очная супервизия	0,58
6	Очная супервизия	2,29
7	Очная супервизия	1,55
8	Очная супервизия	2,0

Таблица 1. Семантические расстояния «Идеальная Супервизия» - «Способ супервизии, осуществленный конкретным супервизором»

Далее семантические расстояния между оценкой супервизоров, осуществлявших тот или иной вид супервизии и понятием «Идеальная супервизия» были проранжированы нами от самого малого расстояния до самого большого. Соответственно, супервизоры в ранжированном списке распределились следующим образом:

1. Супервизор №5 (очная супервизия) – 0,58
2. Супервизор №2 (супервизия посредством интернет-телефонии) – 1,18
3. Супервизор №1 (супервизия через чат) – 1,35
4. Супервизор №7 (очная супервизия) – 1,55
5. Супервизор №4 (очная супервизия) – 1,72
6. Супервизор №3 (супервизия с использованием видеоконференции) – 1,83
7. Супервизор №8 (очная супервизия) – 2,0
8. Супервизор №6 (очная супервизия) – 2,29

Таким образом, гипотеза о том, что способ супервизии не является определяющим в ее оценке, оценке супервизора супервизируемым и вероятной эффективности супервизии, подтвердилась. По-видимому, большее значение, чем способ контакта имеет профессионализм супервизора, его стиль, личностные качества и т.п., а также совпадение этих характеристик с ожиданиями супервизируемого.

Соответственно, можно говорить и о том, что супервизия через Интернет может быть не только равной по степени применимости и эффективности, но и, в отдельных случаях превышать эффективность очной супервизии. В то же время следует заметить, что наши данные следует

рассматривать как предварительные, а исследование различных способов дистантной супервизии должно быть продолжено и расширено.

Литература

1. Casey J. A., Bloom, J. W., Moan E. R. Use of technology in counselor supervision (Report No. EDO-CG-94-25). Greensboro, 1994. NC: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services.
2. Coursol D. H., Lewis J. Cybersupervision: Close encounters in the new millennium. Cybercounseling [On-line], 2000. P.1-12. <http://cybercounseling.uncg.edu/manuscripts/cybersupervision.htm>
3. Coursol D. H., Woitte S. Cybersupervision: Strategies for improving the internship experience. Paper presented at the Annual Meeting of the North Central Association of Counselor Educators and Supervisors, Kansas City, MO, 1998.
4. Fetterman D. M. Videoconferencing on-line: Enhancing communication over the Internet // Educational Researcher. 1996. № 25. P. 23-27.
5. Garf N. M., Stebnicki M. A. Using e-mail for clinical supervision in practicum: A qualitative analysis // Journal of Rehabilitation. 2002. № 63. P. 41-49.
6. Kanz J. E. Clinical-supervision.com: Issues in the provision of online supervision // Professional Psychology: Research and Practice. 2001. № 32. P. 414-420.
7. Lee J. L., Pulvino C. J. Computer competency: A means for learning to be a better counselor. // Counselor Education and Supervision. 1988. № 28. P. 110-115.
8. Myrick R. D., Sabella R. A. Cyberspace: New place for counselor supervision // Elementary School Guidance & Counseling. 1995. № 30. P. 35-44.
9. Roblyer M. D. Videoconferencing // Learning and Leading with Technology. 1997. № 24. P. 58-61.
10. Stebnicki M. A., Glover, N. M. E-supervision as a complementary approach to traditional face-to-face clinical supervision in rehabilitation counseling: Problems and solutions. // Rehabilitation Education. 2001. № 15. P. 283-293.
11. Watson J. C. Computer-based Supervision: Implementing computer technology into the delivery of counseling supervision // Journal of Technology and Counseling. 2003. № 3. http://jtc.colstate.edu/vol3_1/Watson/Watson.htm.

А.В. Виноградов

Специфика запроса на дистантное консультирование лиц, пребывающих в заключении

***Аннотация:** В настоящем исследовании предпринята попытка описания специфики психологических запросов заключенных в отличие от психологических запросов клиентов, не находящихся в местах лишения свободы. Показано, что письма лиц, находящихся в заключении содержат значимо меньше информации о психологических проблемах, переживаниях, кризисе, чем письма обычных клиентов.*

***Ключевые слова:** заключенные, консультирование по переписке; контент-анализ; кризисный словарь, специфика запроса.*

В последние десятилетия усилилось расслоение общества, выросло количество социально-значимых заболеваний, психических расстройств. В связи с этим, несмотря на то, что психологическое консультирование как профессиональная деятельность в России существует сравнительно недавно, степень его влияния на общество стремительно увеличивается. Растет число людей, которые обращаются к консультантам за помощью, оказавшись не в силах справиться с захватившими их обстоятельствами повседневной жизни или в связи с попаданием в экстремальные кризисные ситуации. В то же время существуют категории людей, для которых психологическая помощь практически недоступна из-за неспособности самостоятельно передвигаться (инвалиды), проживания в сельских районах или потому что они привязаны к дому из-за болезни или старости и т.п. Единственной возможностью получить квалифицированную психологическую помощь для этих людей являются дистантные виды консультирования и психотерапии, благодаря которым взаимодействовать со специалистом можно посредством сети Интернет, телефона или обычной почты.

Именно к таким категориям людей относятся люди, находящиеся в заключении, местах лишения свободы. Из года в год в нашей стране увеличивается количество преступлений, усиливается нехватка места в исправительных учреждениях, возрастает количество рецидивов среди бывших заключенных (статистика МВД, 2009). Считается, что для улучшения ситуации особенно важной является психологическая работа с заключенными.

Практически всем людям, находящимся в трудной жизненной ситуации может потребоваться помощь психолога, заключенные – не исключение. В последние десятилетия в нашей стране существует практика психологической помощи людям, находящимся в местах лишения свободы с помощью, так называемого, «почтового консультирования».

Актуальность нашего исследования связана с тем, что, несмотря на увеличение числа психологических методов воздействия на заключенных, объективные показатели позволяют говорить об их низкой эффективности. Соответственно, актуальным становится вопрос о том, насколько психологическая помощь может быть в принципе эффективна для лиц, пребывающих в местах заключения, какие методы ее оказания наиболее приемлемы.

Объектом исследования стали письма людей, обратившихся за помощью к психологам посредством обычной почты.

Предметом экспериментального исследования являются содержательные характеристики писем различных категорий клиентов к специалистам, занимающихся «дистантными видами психологической поддержки» с целью получения психологической помощи.

Целью данной работы стала попытка рассмотреть специфику запросов на дистантное консультирование лиц, пребывающих в заключении на примере сравнения с запросами тех, кто не находится в местах лишения свободы.

Задачи исследования:

- провести общий обзор современных представлений о пребывании в местах лишения свободы;
- выдвижение гипотезы о том, почему предоставляемая помощь может быть недостаточно эффективной;
- выбор методов исследования;
- выявление различий между группой заключенных и контрольной группой;
- обсуждение результатов.

Материалом для исследования послужили 25 писем людей, пребывающих в заключении и 25 писем людей, не находящихся в местах лишения свободы, адресованных психологу.

Зачастую, между человеком, имеющим проблемы, и психологом завязывается переписка, из которой в дальнейшем выясняется много дополнительных важных фактов о жизни, проблеме или переживаниях клиента. В данном исследовании рассматриваются только первые письма, обращенные к психологу, содержащие запросы и описание проблем.

Письма этих людей были отправлены в центр психологической помощи «Доверие» города Пермь, информацию о котором испытуемые узнавали из средств массовой информации.

Тексты анализируемых писем были подвергнуты обработке с помощью контент - анализа, автором версии которого является В. Ю. Меновщиков. Контент-анализ проводился по следующим категориям, «выделенным на основании анализа когнитивно-поведенческих и аффективных подходов в консультировании и психотерапии» (Меновщиков В.Ю., 2008):

1. Симптомы (кризисный словарь) - (депрессия, болезнь, смерть, горе...)
2. Обращенность в прошлое
3. Отказ от действия (частица НО, «я бы мог, но...»)
4. Отрицание (не успел, не выздоровела..)
5. Негативная самооценка (самообвинение)
6. Долженствование (я должен, я обязан..)
7. Негативные (отрицательные)эмоции («ужасно, невыносимо...»)
8. Запрос («придите на помощь, помогите» и т.п.)
9. Ресурсы (факторы, помогающие человеку в повседневной жизни отвлекаться или справляться с переживаниями:«Хожу в церковь, читаю книги...» и др.)

Кроме того, подсчитывалась сумма баллов полученных по первым восьми категориям, исключая категорию «Ресурсы» (Общий Индекс «Критическая жизненная ситуация»).

Помимо проведения контент-анализа каждое из писем оценивалось экспертами – квалифицированными психологами-психотерапевтами по трем показателям:

1. Степень выраженности кризиса (степень дезадаптации)
2. Суицидальная опасность
3. Психопатологичность текста.

Оценка проводилась по Ликертовской шкале (1 балл – минимум, 7 баллов – максимум).
Оценки экспертов согласованы между собой.

Результаты исследования и их обсуждение

Полученные данные были подвергнуты обработке с помощью статистического пакета SPSS-14 for Windows. Использовался непараметрический критерий Манна-Уитни для сравнения 2 независимых выборок. Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 1.

	Заключенные М (SD)	Контр. Группа М (SD)	Уровень значимости, р
Кризисный словарь	3,80(3,45205)	10,84(7,76574)	0,000
Обращен.в прошлое	4,76(7,76574)	10,08(9,53904)	0,010
Отказ от действия	2,12(9,53904)	4,44(3,60648)	0,016
Отрицание	5,28(4,16853)	11,84(9,41046)	0,012
Долженствование	0,56(9,41046)	0,48(,82260)	0,737
Негатив.самооценка	0,20(,82260)	1,00(2,51661)	0,089
Отрицательные эмоц.	1,48(1,38804)	3,80(3,24037)	0,003
Запрос	2,32(1,14455)	2,48(2,29347)	0,588
Ресурсы	1,64(2,48126)	3,04(3,27210)	0,033
Общ.криз. индекс	20,40(13,07670)	45,28(27,13933)	0,000
Э1 – кризис	3,64(1,22066)	4,08(1,35154)	0,237
Э2 – суицид	1,68(,74833)	2,24(1,39284)	0,204
Э3 – психопатология	2,00(1,19024)	1,96(1,51327)	0,535

Таблица 1. Сравнительный анализ группы «заключенные» и группы «обычные клиенты» (контрольная группа)

М – среднее значение
SD – стандартное отклонение

Таким образом, были получены статистически значимые различия по следующим показателям:

- «Кризисный словарь»;
- «Обращенность в прошлое»;
- «Отказ от действия»;
- «Отрицание»;
- «Отрицательные эмоции»;
- «Ресурсы»;
- «Общий кризисный индекс».

У контрольной выборки показатели по всем указанным параметрам значимо выше. Из сравнительного анализа следует, что первое статистически значимое различие наблюдается в категории «Кризисный словарь». Это значит, что в письмах заключенных содержится значительно

меньше слов, напрямую говорящих о проблеме человека, о его переживаниях, о тяготах его жизни, чем в письмах людей, не находящихся в местах лишения свободы.

Можно выдвинуть несколько предположений:

- люди, отбывающие наказание в местах лишения свободы, не привыкли жаловаться, более того – на выражение своих чувств может даже существовать запрет. Они, быть может, и хотели бы рассказать о проблеме, но просто «потеряли навык», умение выразить свои переживания.
- также не исключен вариант, что проблемы заключенных не осознаются ими, и в этом смысле письмо психологу не должно ничем отличаться от любого письма на волю.
- возможно, люди, отбывающие наказание, просто не готовы делиться с незнакомым человеком своими сокровенными переживаниями. В подобном случае мотивация на написание письма психологу либо должна отсутствовать, либо письмо ему должно просто приобретать «формальную форму» – как возможность получить «передачу» от чужих людей с воли. Также, письмо, пусть даже и от психолога, может рассматриваться как развлекательный элемент, привносящий в рутинную жизнь заключенного небольшое разнообразие.

Следующее статистически значимое различие – категория «Обращенность в прошлое». Это значит, что в письмах заключенных содержится значительно меньше слов и выражений, говорящих о прошлой жизни человека, нежели в письмах людей, находящихся на свободе. Как уже удалось выяснить, для человека, отбывающего наказание в местах лишения свободы, переживание прошлого – одно из сильнейших, к тому же усложняющее процесс адаптации к условиям заключения, переживаний (Глоточкин А.Д., Пирожков В.Ф., 1992). В таком случае данное статистически значимое различие вполне закономерно. Также, можно сделать предположение, что заключенные не готовы делиться с незнакомым человеком воспоминаниями о своем прошлом.

Статистически значимые различия наблюдаются в категориях «Отказ от действия» и «Отрицание». Это значит, что заключенные достоверно реже используют частицы «но» и «не», часто свидетельствующие о нежелании выполнять ту или иную деятельность, оправданиях и т.п. Что может говорить как о низкой встречаемости подобного поведения у испытуемых основной группы, так и о тексте, не насыщенном проблемами, рассказ о которых так или иначе связан с проявлением защитных механизмов (то есть отрицания и различных «оправдательных» стратегий).

Статистически значимое различие мы можем наблюдать и в категории «Отрицательные эмоции». Оно говорит о том, что в письмах заключенных содержится значительно меньше слов и выражений, указывающих на негативное отношение человека к происходящему, значительно меньше отрицательных эмоций по отношению к сложившейся ситуации, чем у людей, не находящихся в местах лишения свободы. Можно сделать несколько предположений:

- люди, пребывающие в заключении, сдержаны в проявлении эмоций, как положительных, так и отрицательных;

- отрицательные эмоции в письме психологу могут быть связаны с жалобой, а, как уже было предположено, заключенные не привыкли жаловаться вообще или не готовы жаловаться незнакомому человеку.

Следующее статистически значимое различие наблюдается в категории «Ресурс». Это значит, что в письмах заключенных намного реже встречаются упоминания о каких-либо позитивных моментах своей жизни, о делах, приносящих радость, отвлекающих от проблем и создающих разнообразие, чем в письмах людей контрольной группы. Можно предположить, что различие в этой категории закономерно. Ведь в тюрьме, на ограниченном пространстве, учитывая бедность предметного мира, не так просто найти занятие, которое было бы «по душе» и спасало бы (или отвлекало) от переживаний, проблем, монотонности бытия (Мухина В.С., Хвостов А.А., 2002).

Последнее статистически значимое различие наблюдается в категории «Общий индекс – критическая жизненная ситуация». В письмах заключенных значительно меньше информации о сложности их ситуации, меньше переживаний, меньше отрицательных эмоций. Можно выдвинуть несколько предположений:

- заключенные не считают кризисным то положение, в котором они находятся (но это не так, об этом далее будет говорить экспертная оценка);
- заключенные не привыкли жаловаться или не готовы открываться чужому человеку, пусть даже и психологу.

Далее рассмотрим экспертные оценки.

Оценки квалифицированных психологов-психотерапевтов по таким показателям как 1 – «Степень выраженности кризиса», 2 – «Суицидальная опасность», 3 – «Психопатологичность текста» не различаются у двух сравниваемых групп. Это говорит о том, что, по мнению экспертов, заключенные и люди, находящиеся на свободе, находятся практически в одинаковых кризисных состояниях, подвержены одинаковому суицидальному риску и тексты их писем одинаково психопатологичны. То есть, если можно так выразиться, психологические проблемы сходны, просто в контрольной группе пишут об этом напрямую, а в основной – нет.

Выводы

В письмах заключенных и в письмах людей, находящихся на свободе, имеются статистически значимые различия по ряду категорий контент-анализа. Тексты людей, находящихся в заключении, содержат значимо меньше информации о психологических проблемах, переживаниях, кризисе. Но, как показывает экспертная, качественная оценка, опирающаяся на письма заключенных и письма людей контрольной группы, обращающихся к психологу, эти люди находятся в сходной по степени кризисной ситуации.

Можно сделать три вывода:

- 1) подобное содержание писем заключенных (с формально не озвучиваемой проблемой, но экспертами оцениваемые как проблемные) объясняется их нежеланием делиться своими переживаниями, трудностями;

- 2) проблемы заключенными просто не осознаются;
- 3) часть писем заключенных характеризуется манипулятивными запросами на оказание прямой материальной помощи или просьбами в содействии установления контактов «на воле», прежде всего с лицами женского пола.

Так или иначе, не хотят заключенные делиться своими переживаниями или не осознают их, гипотеза о том, что письма людей, пребывающих в заключении, будут менее направлены на решение психологических проблем, подтвердилась. По крайней мере, на первом этапе консультативной переписки, их письма, в основном, не являются типичными клиентскими запросами. То есть, можно предположить, что в ходе психологической работы запрос таких консультируемых должен быть переформулирован, а их мотивация прояснена, что может в дальнейшем сделать консультативную помощь более эффективной.

Литература

1. Антонян Ю. М. Жестокость в нашей жизни. М.: Инфра – М, 1995. – 320 с.
2. Бурно М.Е. Терапия творческим самовыражением. М.: Медицина, 1989. –304 с.
3. Васильев В.Л. Судебная психология. Психологический практикум для следователей. М.: Советская Россия, 1979. – 176 с.
4. Васильев В.Л. Юридическая психология: учебник для ВУЗов, - Спб.: Питер, 2008. – 685 стр.
5. Волков В.Н., Янаев С.И. Юридическая психология. Учебное пособие, М.: Щит – М, 2001. 218 с.
6. Глоточкин А.Д., Пирожков В.Ф. Исправительно-трудовая психология. / Под ред.: Платонов К.К. - М.: Изд-во Акад. МВД СССР, 1974. – 426 с.
7. Горшенин Л.Г. Анализ поведения людей и методика моделирования предполагаемой ситуации. М.: Смысл, 1993. – 189с.
8. Достоевский Ф. М. Записки из Мертвого дома // Полн. собр. соч. в 30 т. Т. 4. СПб., 1972.
9. Еникеев М.И. Юридическая психология.– СПб.: Питер, 2004.– 480 с.
10. Еникеев М.И. Основы общей и юридической психологии. СПб.: Питер, 1996. – 620 с.
11. Костицкий М.В. Введение в юридическую психологию: методологические и теоретические проблемы. М.: ГНЦ им. Сербского, 2001. – 370 с.
12. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: Советская Россия, 1983. – 321 с.
13. Леви В.Л. Разговор в письмах. М.: Советская Россия, 1982. – 272 с.
14. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование, Третье издание. М.: Изд – во «Смысл»,2004 – 109 с.
15. Мухина В.С., Хвостов А.А. Пожизненно заключенные: мотивация к жизни. Развитие личности. М.: Академия,2002. – 264с.
16. Пирожков В.Ф. Законы преступного мира молодежи. Тверь, 1994. – 159с.
17. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Медгиз, 1982. – 260с.
18. Столяренко А. М. Прикладная юридическая психология. М.: Юнити – Дана, 2001. – 639 с.
19. Франк С.Л. Непостижимое. М.: «Правда», 1990. – 559 с.

20. Хайдеггер М. Письмо о гуманизме //Хайдеггер М. Сочинения. М.: изд-во МГУ, 1993. 379 с.
21. Чуфаровский Ю.В., Губин А.В. Общение в нашей жизни. М.: «Правда», 1992. – 387 с.
22. Статистика преступности в Российской Федерации по даннымМВД за 2003-2008 год. URL:
<http://www.mvd.ru/stats/>

О.В. Иванцов, А.И. Кокорева, Н.А. Коновко, Е.С. Киракосян

Факторы обращений подростков за психологической помощью посредством телефонов доверия и интернет

Аннотация: в материале представлены результаты опроса учащихся по отношению к телефону Доверия как к средству оказания психологической помощи.

Ключевые слова: Телефон доверия, опрос, психологическая помощь, распространение информации.

В 2009-2010 учебном году специалистами Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета, с целью повышения эффективности деятельности службы «Детский телефон доверия» (далее – ТД) среди школьников было проведено исследование по теме «Факторы обращений учащихся на Детский телефон доверия». Исследование являлось продолжением прошлогоднего исследования по данной проблематике³.

Данное исследование было направлено на:

- сбор информации по количеству обращений на ТД среди учащихся 8-9 классов 2 образовательных учреждений (далее ОУ) ВАО г. Москвы, а так же 3-х ОУ Московской области(г. Балашиха и г. Солнечногорск);
- общую осведомленность учащихся о службах ТД;
- выявление наиболее востребованных видов оказания психологической помощи и поддержки учащимся.

В основу исследования был положен опрос.

Кроме того, была поставлена задача получить информацию по количеству потенциальных абонентов ТД (те учащиеся, которые обратились бы на ТД).

Важно отметить, что качественный анализ позволяет понять и оценить работу ТД с различных сторон. Основываясь на полученных данных, можно проводить более плодотворную работу с ОУ по рекламе ТД, разрабатывать и представлять рекламу таким образом, чтобы восполнить пробелы в информированности учащихся и их родителей о ТД. Снизив неосведомленность и страх потенциальных абонентов, можно, на наш взгляд, повысить количество обращений за психологической помощью и поддержкой на ТД.

В опросе принимали участие 264 учащихся (142 – г. Москва, 122 – МО). При анализе ответов детей были получены следующие результаты:

³Жданова Л.В., Иванцов О.В. Отношение подростков к телефону доверия как средству оказания психологической помощи // Детский телефон доверия: Материалы городской научно-практической конференции. - М., 2009. С. 25-27

	Москва	МО
1. Если бы Вам потребовалась психологическая поддержка или совет, куда бы Вы обратились?		
К друзьям	50%	53%
К родителям/родственникам	60%	66%
В интернет (форумы, чаты)	15%	13%
На телефон доверия	3%	2%
2. Вы не обращаетесь в службу ТД, потому что...		
Предпочитаю справляться со своими проблемами самостоятельно	32%	22%
Обращаюсь за помощью к друзьям и родственникам	53%	55%
Не знаю номера ТД	17%	21%
Считаю, что там ничем мне не смогут помочь	13%	14%
Не знаю, с какими проблемами можно обратиться на телефон доверия	8%	7%
Боюсь довериться незнакомому человеку	0%	0%
3. Обращались ли Вы когда-либо на ТД		
Да, иногда	1%	0%
Звонил один раз	2%	3%
Не решился позвонить	1%	0%
Нет, ни разу не обращался	96%	97%
4. Как Вы считаете, Вам оказали достаточную психологическую помощь?		
Да, мне оказали достаточную психологическую помощь	75%	50%
Нет, психологическая помощь была недостаточной	25%	50%
Затрудняюсь с ответом	0%	0%
5. Какую помощь могут оказать на телефоне доверия?		
Психологическую помощь	52%	58%
Медицинскую помощь	0%	0%
Информационную помощь	15%	7%
Юридическую помощь	4%	3%
Никакой помощи	40%	31%
Затрудняюсь с ответом (в опросе не было, дети сами подписали)	5%	7%
6. Знаете ли Вы о психологической помощи по телефону?		
Да	37%	37%
Нет	63%	67%
7. Как Вы считаете, необходима ли служба «Телефон Доверия»?		
Да, такая служба необходима	23%	24%
Да, служба необходима, но я не хочу туда обращаться	30%	28%
Нет, не вижу смысла в этой службе	19%	21%
Затрудняюсь с ответом	28%	27%
8. Как Вы считаете, действительно ли можно рассчитывать на анонимность и конфиденциальность, обращаясь в службу «Телефон Доверия»?		
Да, безусловно можно	29%	25%
Нет, это специально говорят	14%	14%
Затрудняюсь с ответом	57%	61%
9. Часто ли Вы обращаетесь за советом или для решения каких-либо вопросов в интернет?		
Да, регулярно	15%	13%
Иногда обращаюсь	19%	18%
Редко это делаю	23%	24%
Нет, никогда	43%	45%
10. Обращались ли Вы когда-нибудь за психологической помощью в интернет?		
Да, я обращаюсь за ней регулярно	3%	3%
Обращался один раз	15%	18%
Никогда не обращался	82%	79%
11. Как Вы считаете, возможно ли в интернете получить качественную психологическую помощь?		
Да, думаю, что возможно	20%	20%
Возможно, если проблема не очень серьезная	50%	48%
Нет, нельзя	16%	18%
Затрудняюсь с ответом	14%	14%
12. Куда бы Вы предпочли обратиться за помощью: на Телефон Доверия или в интернет?		
В обе службы	9%	11%
На Телефон Доверия	6%	6%
В интернет	21%	25%
Ни в одну из служб	64%	58%
13. Встречали ли вы рекламу Телефона доверия? Где?		

Объявление в школе	2%	3%
ТВ	19%	20%
Газета	14%	13%
Слышал в метро	13%	9%
Другое	44%	48%
Нигде не встречал	8%	7%

Таблица 1. Данные опроса среди школьников

Исходя из полученных данных можно сформулировать следующие выводы: более 90% школьников ни разу не обращались на ТД, 1% – не решились позвонить, 2% – звонили хотя бы один раз на ТД. Большинство опрошенных предпочитает обращаться за помощью к родственникам (около 50%), а так же справляться с проблемами самостоятельно (около 25%). По мнению большинства школьников ТД оказывает психологическую помощь.

Низкие показатели можно объяснить следующим:

- низкая информированность учащихся (только 37% учащихся знают номер ТД);
- недоверие учащихся к данному виду психологической помощи;
- неготовность учащихся использовать ТД как средство психологической помощи.

Такие показатели позволяют нам говорить о том, что учащиеся ОУ, в большинстве случаев, имеют недостаточно четкое представление о ТД, о том, в какой ситуации и кто может обратиться на ТД. Однако необходимо отметить, что за психологической консультацией посредством интернет были готовы обратиться более 20% опрошенных (по телефону только 6%)

Исходя из данных опроса, необходимо по-новому взглянуть на распространение информации об оказании психологической помощи: она не должна ограничиваться лишь информацией на стендах и раздачей листовок, так же при составлении рекламы необходимо обратить внимание на основные принципы оказания психологической помощи по средствам ТД и интернет (анонимность, доступность, бесплатность и др.).

Необходимы регулярные выступления перед детьми, родителями и учителями, важно донести до них информацию: сообщить о том, в каких случаях они могут обратиться и на какой вид помощи могут рассчитывать.

ПРАКТИКА ИНТЕРНЕТ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Дж. Грохол

Лучшие практики в е-терапии: определение и возможности.

***Аннотация:** Короткое, емкое представление того, что автор назвал е-терапией, ее плюсы, минусы и перспективы.*

***Ключевые слова:** е-терапия, психотерапия, психологическое консультирование.*

Е-терапия – новая модальность помощи людям в решении проблем отношений и жизни в целом. Она использует власть и удобство Интернета, делая возможной одновременную (синхронную) и отсроченную временем (асинхронную) коммуникацию между человеком и профессионалом. Фокус е-терапии изменяется от клиента клиенту. Некоторые клиенты будут хотеть обсудить межличностные отношения, или изучить новые способы иметь дело с напряжением. Другие клиенты могут использовать е-терапию как дополнение к иным типам услуг реального мира, или искать помощи в разьяснении проблем, над которыми они в настоящее время работают. Другие люди будут использовать е-терапию время от времени для контакта с объективным, имеющим отношение к третьей стороне, профессионалом, чтобы внести ресурс в их жизни и воздействовать на более философские проблемы.

Чем не является е-терапия?

Е-терапия не психотерапия и не психологическое консультирование. Так как она не предполагает диагностирования или рассмотрения умственных или медицинских расстройств, и не ограничивает тех, кто может быть соответствующим, для того чтобы обеспечить услуги е-терапии. Было бы неправильно сравнивать ее с традиционной психотерапией лицом к лицу, оценкой, или консультативными услугами. Как другие типы терапии (трудотерапия, библиотерапия, физическая терапия), е-терапия помогает человеку справиться с проблемами, возникающими в его жизни под руководством профессионала. Е-терапия не диагностирует расстройства и не лечит уже диагностированные умственные или медицинские проблемы. Е-терапия подобна идее «тренировки (коучинга)», она помогает человеку обратиться к определенным проблемам и овладеть специфическими навыками. Но е-терапия достаточно гибка, чтобы также обратиться и к более философским проблемам, если человек этого желает.

Что делает е-терапию лучшей, чем другие методы помощи?

Когда е-терапия проводится через ее основную модальность (электронная почта, асинхронная коммуникация), это позволяет и клиенту и профессионалу размышлять над проблемами, обсужденными в предыдущей корреспонденции. В отличие от других методов помощи, типа традиционной психотерапии, сила е-терапии в способности исследовать и излагать в деталях проблемы человека без излишнего смущения или потребности «думать на ходу». Фактически, в связи с тем, что нет никаких социальных и невербальных препятствий в е-терапии,

участники могут добраться до проблем быстро и легко. Стыдливость и другие препятствия (например, опасения нарушения конфиденциальности) не являются проблемами в е-терапии. Способность Е-терапии обеспечивать богатство образовательного материала онлайн беспрецедентна, такое невозможно в реальном мире. Поскольку е-терапия развивается на основе текста, она, вероятно, востребует навыки, наиболее связанные с чтением и пониманием. Это означает, что «облако эмоций» может быть, быстрее снято через методы е-терапии.

Что делает е-терапию хуже, чем другие методы помощи?

Сила Е-терапии – также является и ее слабостью – без невербальных реплик, коммуникации между участниками имеют больший потенциал для того, чтобы быть неправильно понятыми. Применение такого метода также требует, чтобы человек относительно легко обходился с чтением и письмом, и чтобы участники были в состоянии общаться на сходном уровне понимания.

Каково будущее е-терапии?

Е-терапия – термин, который я выдумал, чтобы применить его ко всем существующим методам онлайн помощи людям с жизненными трудностями и проблемами отношений, через интерфейс на основе текста. Другие методы помощи, использующие технологию могут как находится, так и, не находиться в пределах области е-терапии, в зависимости от их цели и возможностей помощи. В обозримом будущем, сила е-терапии лежит в области использования текст – базируемой коммуникации, предпочтительно через электронную почту, но может также включить и чат.

Кто голосует против е-терапии?

С начала времен, от Аристотеля к Фрейдю, есть ученые мужи, которые полагают, что они имеют уникальные, специализированные знания, критикуя тех, кто стремится нарушить консервативные, традиционные способы терапии. Многие из таких профессионалов - сторонники протекционизма, стремятся гарантировать себе их уникальное положение в мире охраны умственного здоровья. Предложение новых методов для того, чтобы помочь делу лечения людей с умственными расстройствами может нарушить тонкий баланс между профессиями, так как такая модальность может стать заповедной для каждой из профессий, касающихся охраны умственного здоровья. Некоторые возражения законны, но утверждения, типа, «Вы не можете помочь людям с этими типами проблем онлайн», являются абсурдными, игнорирующими текущее знание и исследования. Эти утверждения также игнорируют сотни людей, которые уже искали и получили этот вид помощи онлайн.

К. Чайлдресс

Потенциальные риски и выгоды психотерапевтических вмешательств онлайн

***Аннотация:** Описаны риски психотерапевтических вмешательств через Интернет, такие как потеря визуальных и слуховых сигналов, проблемы с конфиденциальностью, компетентностью терапевтов и управлением кризисными ситуациями. А также выгоды, связанные с предварительным отбором, возможностью терапии неклинических проблем и другими уникальными преимуществами.*

***Ключевые слова:** Интернет, интернет-коммуникации, терапевтические интервенции, потенциал, ограничения.*

Как новая среда коммуникации, Интернет (электронная почта, чат, и интерактивные веб-страницы) предлагает профессионалам умственного (психического) здоровья беспрецедентные возможности предоставления психологической помощи людям, превышающие те выгоды, которые, они могут извлечь из других форм психологического вмешательства. Возможно, эти выгоды иначе не представлены в системе умственного (психического) здоровья. В то время как Интернет предлагает огромный потенциал, мы должны также понять, что наш текущий уровень опыта взаимодействия с этой новой средой коммуникации посредством интерактивных текстов ограничен. Поскольку мы стремимся понять потенциальные психологические выгоды, сделанные возможными этой новой средой коммуникации, мы должны также стремиться понять ограничения, присущие этой среде и вызовы, которые коммуникация на основе текста предоставляет усилиям доставить терапевтические интервенции онлайн.

Это обсуждение представляет краткий обзор нашего понимания некоторых потенциальных рисков и потенциальных выгод использования Интернета, для того чтобы предоставить психологические интервенции. Обсуждение не предназначено для того, чтобы быть исчерпывающим списком или окончательным документом, но необходимо для того, чтобы выдвинуть на первый план некоторые из наиболее существенных вызовов и возможностей, предоставленных Интернетом. Кроме того, различные типы интернет-СМИ, типа чата или электронной почты, могут представить отличающиеся вызовы и возможности. Наше обсуждение не будет сосредотачиваться на определенных проблемах, связанных с индивидуальными средствами интернет-коммуникации, а только поднимет общие проблемы, чтобы произвести вдумчивое рассмотрение этих проблем.

Профессионалы умственного (психического) здоровья имеют этическое обязательство оценить и раскрыть клиентам возможные риски, связанные с терапевтическими вмешательствами, включая те риски, которые связаны со средой коммуникации. Это этическое обязательство заставляет профессионалов умственного (психического) здоровья понимать потенциальные риски, связанные с поставкой психологических вмешательств, используя Интернет так, чтобы риски, принятые клиентами, участвующими в этом типе психологического обслуживания могли быть соответственно оценены и раскрыты. Понимание рисков, связанных с интерактивными

(диалоговыми) вмешательствами на основе текста позволяет предпринять соответствующие меры, чтобы устранить или минимизировать риски, принятые нашими клиентами.

В то время как соответствующее отношение и раскрытие потенциальных рисков обеспечения интерактивного (диалогового) вмешательства на основе текста получает этический мандат, эти потенциальные риски должны быть оценены и в пределах контекста потенциальных выгод, которые будут получены от вмешательств онлайн. Представление только потенциального риска, или только выгоды неотъемлемо смещает (наше понимание) в одну сторону и вводит в заблуждение. Только через уравновешенную оценку потенциальных рисков и потенциальных выгод профессионалы умственного (психического) здоровья могут этически правильно сообщать клиентам информацию относительно соответствующего курса действия. Кроме того, мы должны принять меры против проецирования на эти новые среды коммуникации опасений относительно внедрения изменений и нового, неизвестного, того, что могло бы заставить нас отказываться от соответствующих вмешательств. Вызов не должен быть недооценен, ни сверхраздут, независимо касается ли это потенциальных рисков или потенциальных выгод, полученных от интерактивных терапевтических вмешательств на основе текста.

Надеемся, что последующее обсуждение будет стимулировать понимание относительно потенциальных вызовов и возможностей, предлагаемых Интернетом для поставки интервенций в области умственного (психического) здоровья:

Потенциальные риски

1. Потеря визуальных и слуховых сигналов: Потеря визуальных и слуховых сигналов создает несколько вызовов для профессионалов умственного (психического) здоровья, стремящихся использовать Интернет, чтобы поставить психологические вмешательства (интервенции).

1А. Теоретическое Основание для Интервенций: Теории терапевтического изменения, взятые из лицом к лицу (личных, персональных) терапевтических отношений, возможно, не применимы к коммуникации на основе текста. Новые модели для того, чтобы производить терапевтические изменения, которые являются соответствующими среде Интернета, возможно, должны быть развиты до обеспечения вмешательств на основе текста онлайн.

1В. Диагноз: Коммуникация на основе текста ограничивает способность профессионалов умственного (психического) здоровья в постановке адекватных диагнозов. Без способности соответствующим образом диагностировать клиента, может аналогично быть ограничена способность развивать соответствующий план терапии.

1С. Идентичность: Коммуникация на основе текста ограничивает способность профессионала умственного (психического) здоровья проверить идентичность клиента. Эта трудность в подтверждении идентичности в Интернете становится существенной проблемой относительно терапии детей без родительского согласия и в адресации к кризисным проблемам, типа суицидальных мыслей, о которых сообщают, намерения совершить убийство, жестокого

обращения с детьми, супружеского злоупотребления, или злоупотреблений, связанных со старшим поколением.

1D. Ошибки в коммуникации: Потенциал деструктивной коммуникации может быть увеличен вследствие отсутствия передачи и потери визуальных и слуховых сигналов в коммуникации на основе текста, которые обычно служат, чтобы обеспечить контекст в устном разговоре. Кроме того, терапевты онлайн теряют визуальную и слуховую обратную связь от их клиентов, которые могли бы в другом случае подать терапевту сигнал относительно потенциального отсутствия непонимания.

2. Конфиденциальность: Обеспечение конфиденциальности более проблематично в Интернете, чем в личных отношениях (лицом к лицу). Онлайн риски нарушения конфиденциальности находятся в четырех «местах»: передаче, компьютере терапевта, компьютере клиента, и юридической повестке в суд.

Передача: Интернет полагается на электронное копирование информации для ее передачи, создавая возможность перехвата во многих пунктах. В то время как шифрование предлагает большую безопасность, все же не должно предполагаться, что коды шифрования не могут быть взломаны хорошо осведомленными компьютерными хакерами.

Компьютер терапевта: вероятно благоразумно не хранить коммуникацию, получаемую от клиента на жестких дисках компьютера, который имеет Доступ в Интернет, так как к такой информации можно получить доступ компьютерным хакерам. Кроме того, должны быть приняты меры, чтобы обеспечить коммуникацию клиента от того, чтобы она была прочитана людьми, не имеющими на это права, в офисе терапевта или дома (например, применив пароль, защищающий файлы). Файлы, содержащие коммуникацию клиента должны также регулярно и часто пересохраняться, чтобы защитить их против возможной потери клинических записей, происходящих из-за отказа аппаратных средств.

Компьютер клиента: возможность того, что другие люди в доме клиента или офисе имеют доступ к отчетам коммуникации клиент/терапевт, должна быть оценена. Если клиент сообщает что использует компьютера офиса, предприниматель (владелец офиса) имеет юридическое право (в Соединенных Штатах), прочитать такую коммуникацию. Кроме того, возможности членов семьи клиента, имеющих доступ к коммуникации клиента онлайн, проводимой из дома также должны быть оценены. Клиент также должен быть предупрежден, что удаление файлов с жесткого диска означает, что место, предварительно занятое файлом сделалось доступным, чтобы быть занято новым письмом, но что до тех пор, пока это дисковое пространство используется, удаленный файл может все еще быть восстановлен, возможно ставя под угрозу конфиденциальность.

Юридическая Повестка в суд: По нескольким юридическим причинам, в настоящее время неясно, покрывается ли коммуникация, используемая в Интернет привилегией на конфиденциальность терапевта/клиента (в Соединенных Штатах). Коммуникация клиента может поэтому быть подчиненной юридическому процессу открытия . Это может быть особенно

уместным для клиентов, вовлеченных в развод и дела по попечению над детьми, и клиенты должны быть предупреждены об этой возможности. Однако, юридические проблемы, связанные с Интернетом становятся более сложными и неясными, когда в процесс вовлечены клиенты и терапевты различных наций.

3. Компетентность: Отсутствие соответствующего обучения коммуникации на основе текста может затронуть клиническую компетентность терапевтов, пытающихся провести интервенции на основе текста. Компетентность терапевтов в этой новой среде может касаться как качества предоставленной клинической заботы, так и потенциальной ответственности терапевта по этическим или юридическим вопросам работы онлайн.

4. Кризисное Управление: Трудности в ответе на кризисные ситуации могут возникнуть и в результате анонимности клиента и потому что терапевт может быть незнакомым с местными ресурсами сообщества, доступными в географической области клиента. Кроме того, местные законы, требующие от профессионалов умственного (психического) здоровья конфиденциальности или сообщения об опасности клиента для него самого или других, или о лицах подозреваемых в инцидентах против ребенка, старика, или в супружеском злоупотреблении, изменяются от одной географической юрисдикции к другой. Если клиент проживает в отличной от терапевта юрисдикции, в настоящее время неясно, какие законы - те, которые покрывают географическую область терапевта или те, которые покрывают географическую область клиента, являются применимыми. Эта проблема становится более сложной, когда в нее вовлечены различные нации.

5. Юридические и Подведомственные Проблемы: Юридические и подведомственные проблемы находятся в настоящее время на стадии раннего формирования и усложнены трансграничной природой Интернета. В то время как юридические проблемы остаются неясными, терапевты онлайн, практикующие в Соединенных Штатах нуждаются в решении юридических проблем, связанных с выдачей разрешений (лицензий) на работу в государстве клиента. В то время как суды должны все же управлять взаимодействиями, проводимыми полностью через Интернет, это остается отличной возможностью при которой суды (в США) могут решить, что веб-страница терапевта является рекламной (то есть, терапевт ведет бизнес) в государстве отличном от государства - места жительства терапевта (и выдачи разрешений). Это подвергает врача юридической власти, включая законы лицензирования, связанные с практикой терапии в том другом государстве.

Некоторые терапевты онлайн могут попробовать ограничить юридические и этические запреты на услуги, которые они обеспечивают, предлагая правовую оговорку, в которой их услуги, называются «психообразовательными» по своей природе. Такая правовая оговорка не должна рассматриваться как предложение общей защиты в Соединенных Штатах, так как суды и государственные регуляторы не используют слова терапевта как критерии для того, чтобы определить, были ли терапевтические отношения созданы, но вместе с этим они выглядят разумными и соответствующими ожиданиям клиента. В суде может также быть трудно отрицать

терапевтическое намерение или воздействие «психообразовательных» вмешательств, и тонкое различие между «советом» и «направляющей (директивной) психотерапией» может быть трудно установить.

Остается, однако, значительное противоречие относительно подведомственной власти географически определяемых руководящих органов к действиям, происходящим в трансграничной области киберпространства. Географически определяемые руководящие органы могут однако пробовать утверждать подведомственную им власть над киберпространством, и терапевты онлайн могут быть подвергнуты судопроизводству, если они совершают нарушение против этой утвержденной власти.

Потенциальные выгоды терапевтических вмешательств онлайн

1. Предварительный отбор, скрининг:

Присутствие онлайн специалистов умственного (психического) здоровья может обеспечить выгодное предварительное обнаружение большого количества людей с проблемами, нуждающихся в терапевтическом вмешательстве. Контакт с профессионалами умственного (психического) здоровья онлайн может обеспечить эффективное введение в систему умственного (психического) здоровья для людей, которые могут извлечь выгоду из терапевтического вмешательства, но кто, возможно, иначе не представлял бы систему умственного (психического) здоровья.

2. Терапия Неклинических Проблем:

Интернет может быть соответствующей средой для того, чтобы рассматривать в качестве клиентов, людей с неклиническими проблемами, тех, кто может, однако, извлечь выгоду из психологической консультации. Много людей с проблемами «нормального диапазона» могли бы извлечь выгоду из психологической консультации, но, возможно, никогда не предстанут перед традиционной системой психического здоровья из-за социального клейма, стоимости (цены), и неудобства поиска профессиональной консультации. Интернет мог бы предоставить таким людям удобный и частный способ искать психологическую консультацию, связанную с их проблемами.

3. Уникальные Преимущества, Доступные для Коммуникации Онлайн:

Среда Интернета на основе текста предлагает уникальные преимущества, недоступные в личной терапии.

3А. Асинхронная Коммуникация:

Асинхронное качество коммуникации с помощью электронной почты предоставляет и клиенту и терапевту возможность посвятить большую заботу коммуникации, которая может принести большую ясность и более точно выбрать целевые интервенции.

3В. Удобство:

Асинхронное качество коммуникации электронной почты более удобно и для клиента и для терапевта, чем личная терапия.

3С. Глубина Раскрытия:

Люди имеют тенденцию раскрывать более личную информацию компьютеру, чем личному интервьюеру. Эта большая глубина самораскрытия может привести к большей глубине в терапевтической работе.

3D. Трехмерный Перенос:

Проблемы переноса в Интернете могут значительно отличаться от переноса в отношениях лицом к лицу и могут вовлечь перенос к технологии и перенос на компьютеры так же как и межличностные проблемы переноса. С развитием соответствующих теоретических моделей, это изменение в отношениях переноса могло бы полезно эксплуатироваться в терапии клиентов по Интернету.

4. Группы Поддержки:

Интернет может облегчить применение групп поддержки к обслуживаемым популяциям. Такая поддержка более удобна и доступна через Интернет, чем через традиционные личные группы. Интернет может быть полезен в обеспечении групповой поддержки для людей с болезнями или расстройствами, которые препятствуют получению ими личного доступа к группам. Группы поддержки могут также быть сформированы, чтобы обратиться к расстройствам, для которых лично встречающиеся группы, возможно, не применимы, потому что нерегулярность расстройств не дает собрать достаточное количество членов для формирования личной группы поддержки.

5. Добавочное интернет-Использование:

Использование Интернета может быть полезным как дополнение для продолжающейся личной терапии.

5A. Избегает Проблем применения Интервенций только для Интернета:

Использование Интернета для того, чтобы дополнить продолжающиеся лично отношения избегает многих проблем, связанных с вмешательствами только для Интернета, типа анонимности клиента, диагностических проблем, юридических проблем лицензирования, и кризисных интервенций.

5B. Опыт и Увеличенная Компетентность Терапевта:

Добавочное использование Интернета в пределах структуры продолжающегося лично консультирования предоставляет терапевту ценный опыт в использовании коммуникации на основе текста, чтобы предоставить терапевтические вмешательства, таким образом, увеличивая компетентность терапевта в этой среде.

5C. Контроль Домашней работы:

Добавочное использование Интернета может применяться для того, чтобы контролировать терапевтические назначения домашней работы, данные клиенту, типа ежедневного поведенческого контроля или письменных исследований отношений клиента к определенным инцидентам или людям.

5D. Увеличенная Глубина Личных Сессий:

Расширяя терапевтический час, добавочное использование Интернета может улучшить глубину материала, раскрытого на сессиях лицом к лицу. Клиент может продолжить исследовать проблемы вне личного контакта, сессий терапии и результаты этих исследований могут быть сообщены терапевту, использующему Интернет до начала терапевтической сессии, позволяя экономить время терапевта для размышления над материалом клиента и развивать более глубокомысленно целевые планы терапии, относительно сессии.

5Е. Завершение:

Добавочное использование Интернета может применяться для того, чтобы ослабить завершение терапии для клиента, постепенно уменьшая личные связи, заменяя их контактом через Интернет. Уверенность клиента относительно терапевтических отношений может быть перемещена постепенно или к независимости клиента или к уверенности относительно естественных систем поддержки клиента.

ИЗ ЛИЧНОГО ОПЫТА

В. Ильин

Узкие места интернет-консультирования и терапии, как в них «пролезть», и «чем»?

Аннотация: На основе личного опыта работы в сети, автором обсуждается консультативный и терапевтический инструментарий психолога, особенности применения отдельных техник. Особый акцент сделан на платности и бесплатности услуг. Значим вывод о том, что психологическая помощь на дистанции может быть как этапом личной терапии, так и отдельной формой помощи.

Ключевые слова: Интернет, жанры, психотерапия, консультирование, инструментарий, инструкции, оплата.

Не знаю, есть ли ещё сейчас психологи, утверждающие, что психотерапия в сети Интернет невозможна, но совсем недавно такое мнение было широко распространено. В данной статье я хочу выделить несколько конкретных практических моментов, полезных для психологов-практиков в интернет-среде. Речь будет идти о письменной форме консультирования, методологически близкой к гештальт-консультированию и терапии.

Первое «узкое место» интернет-общения — отсутствие зрительного, звукового и телесного контакта между клиентом и консультантом. При этом нет возможности как получить информацию привычным способом — взглянув на клиента, слушая его, так и нет возможности воздействовать через эти каналы, например, пристальным взглядом выразить сочувствие, вздохнуть, кивнуть, коснуться.

В отсутствие привычного способа получения и передачи информации большая нагрузка ложится на канал словесной, письменной её передачи. Поэтому резко возрастает значимость жанра психологического консультирования по сравнению с жанром психотерапии.

Позволю себе выделить значимые признаки того и другого жанра, чтобы разница была более ясна.

Жанр психотерапии предполагает более глубокое проникновение в личностное пространство клиента. Этапы терапии, такие как диагностика и анализ, часто неразделимы с коррекцией, поскольку сразу доводятся до сознания клиента. Терапевт с клиентом встречаются и как специалист с клиентом, и как личность с личностью. Терапевт имеет возможность делать более глубокие интервенции и более плотно поддерживать клиента в каждый момент времени, чем консультант. Терапевт и клиент находятся в тесном эмоциональном контакте, на гораздо меньшей дистанции, чем при консультировании. В жанре терапии такая близость и глубина проникновения возникает на сразу, а с течением времени, по мере привыкания и возникновения доверия, усиления открытости позиций обоих участников. При более плотном контакте появляется и возможность больше рисковать — пробовать в контакте друг с другом действия, на которые не отважишься в обычной жизни (например плакать или кричать, злиться), но это можно

позволить себе и сделать в безопасном пространстве терапевтического кабинета, легче говорить о запретных и болезненных темах — поскольку в личном контакте всегда есть возможность исправиться, если собеседник воспринял действие не так, как хотелось бы.

В контексте психотерапевтической работы редко возникает потребность в рекомендациях, советах психолога, поскольку есть гораздо более эффективный инструмент — осознание в диалоге. Даже существует такое распространённое убеждение, что «психолог советов не даёт». Это в каком-то смысле полезное убеждение, но необходимо понимать, что значит «совет» психолога, и какие советы в каких случаях давать полезно, а какие — вредно, и почему.

Терапевтический инструментарий:

- Поддержка и сочувствие;
- Фрустрация (несогласие, конфронтация или констатация неприятных фактов);
- Эмоциональная обратная связь терапевта клиенту (включает в себя и поддержку и фрустрацию, но кроме того ещё и помогает клиенту понять — как он вызывает те или иные реакции у значимых людей в своей жизни);
- Помощь в отреагировании накопленного эмоционального материала;
- Тренировка в учебно-игровом виде новых способов поведения и проявления себя, развитие необходимых для терапии и жизни качеств;
- Помощь в выделении ключевых моментов в проблемной ситуации — фокусировка;
- Помощь в осознании структуры проблемы — анализ;
- Терапевтический эксперимент — действия, упражнения или специальные игры, целью которых является исследование проблемы клиента и помощь его самоосознанию, саморегуляции;
- Тренировка навыка осознания своих переживаний, эмоций и чувств, и их различения (дифференциации);
- Информирование — сообщение полезной информации о психологических законах и устройстве психики человека и групп людей.

Жанр консультирования предполагает менее личностное общение. Специалист консультирует клиента, но не выходит, как правило, на уровень отношений личность — личность, или личностный контакт устанавливается довольно поверхностный. Структура помощи больше похожа на медицинскую — последовательно: диагностика (сбор фактов о проблеме и контексте жизни клиента), анализ проблемы, постановка диагноза (или создание вероятной структуры проблемы и причин её возникновения), выдача клиенту анализа проблемы в доступной форме и выдача рекомендаций. Возможны также многократные циклы из дополнительного сбора фактов, анализа, выводов и рекомендаций.

Консультационный инструментарий:

- Поддержка и сочувствие;
- Фрустрация;
- Обратная связь;

- Фокусировка;
- Анализ;
- Информирование;
- Инструктирование, рекомендации.

Все эти инструменты используются и в жанре психотерапии, и в жанре консультирования. Разве что «инструктирование и рекомендации» в терапии задействуются гораздо реже, входят в состав осознания и информирования, а в консультировании является одним из важнейших приёмов.

Можно заметить, что все практические инструменты терапевта напрямую через текст консультации использовать невозможно:

- Тренировка новых навыков поведения;
- Тренировка навыков осознания;
- Помощь отреагированию;
- Терапевтический эксперимент.

Все эти инструменты требуют личного присутствия терапевта в непосредственном контакте, но всё-таки ими иногда можно воспользоваться в жанре консультирования с помощью инструктирования. Об этом будет написано ниже.

Сильно затрудняется применение таких инструментов, как:

- Фрустрация
- Поддержка
- Обратная связь

Поддержка теряет значительную часть своей силы, будучи заключена в форму письменного текста. И поэтому при фрустрации необходимо давать большое количество поддержки, чтобы у клиента было достаточно ресурсов для усвоения фрустрации, принятия реального положения дел. Фрустрация возможна, но клиенту легче уклоняться от неё, игнорировать, и снова для большей действенности необходимо подыскивать точные слова.

Обратная связь может быть более-менее эффективной в онлайн-консультировании через интернет-пейджеры, а в случае форумов и электронной почты её эффективность может быть потеряна из-за больших временных промежутков. «Мне грустно, что Вам тяжело — (проходят сутки) — Спасибо, но я уже пережила за это время и злость, и отчаяние, и радость».

Практически вся нагрузка ложится на канал словесно-письменной передачи информации. Поэтому важнейшим элементом консультирования становится умение досконально и точно описывать словами все те важные элементы общения, которые раньше психолог передавал через каналы зрительный, слуховой и тактильный.

Сочувствие, участие, нежность, тревогу, раздражение и все остальные чувства консультанту приходится выражать точными словами, если он хочет про них сказать. Уже

недостаточно вздохнуть и кивнуть головой, приходится писать что-то типа: «мне тоже становится грустно, когда я читаю о том, что Вы переживаете, и хочется сказать, что я понимаю Вас».

Сочувствие и эмоциональная поддержка — это естественные терапевтические инструменты, которым есть место и в жанре консультирования, хотя они не являются собственно консультированием. Словесная передача эмоциональных реакций как раз создаёт тот самый пласт контакта личностей, оживляет и очеловечивает консультирование, которое по сути более рационально и информативно, чем терапия. Все остальные терапевтические составляющие гораздо сложнее проявить в жанре письменных консультаций.

В результате естественных ограничений, налагаемых письменным каналом связи, жанр консультации предполагает большую, чем в терапии, степень ответственности, самостоятельности клиента, и меньшую его поддержку терапевтом-консультантом.

Собрав достаточное количество информации, консультант делится с клиентом анализом проблемы, если считает, что это полезно для клиента, если клиент способен в своём состоянии на данный момент понять этот анализ.

Кроме анализа проблемы, консультант может дать клиенту рекомендации, что можно сделать в его ситуации. Вот тут консультант ступает на «тонкий лёд» «давателя» советов. Явно некорректные советы психолога, которые давать не стоит — это принимать решение за клиента по поводу важных ситуаций в жизни (жениться ли, развестись, уволиться ли, поменять ли работу и т.д.). В этом случае консультант не помогает клиенту обрести опору на своё понимание, не помогает росту самостоятельности. Некоторые советы вполне полезно давать, как инструкцию к эксперименту.

Например: «попробуйте вести себя так-то, и замечайте — как реагируют люди, хорошо ли от этого Вам, этого ли Вы хотите». В данном случае на клиента возлагается вся ответственность за проведение терапевтического эксперимента, за саморегуляцию во время экспериментирования, за оценку собственного состояния. Все эти моменты важно оговаривать заранее, чтобы клиент понимал, на что идёт, есть ли риск и какой, и стоит ли рисковать, если он не чувствует себя готовым к риску.

Рекомендации могут быть и более конкретные, если нет возможности работать над пониманием достаточное время, например: «рекомендую ослабить давление на Вашего ребёнка, предоставлять ему больше свободы в таких-то вопросах, позволять ему решать такие-то вопросы самостоятельно. Рекомендую воздержаться от оскорблений во время конфликта и использовать «я сообщения» (далее объяснение насчёт я-сообщений)».

В таком виде консультируемым придётся либо самостоятельно осваивать данные рекомендации, либо отказываться от них.

В какой-то мере инструкции являются спасением, формой передачи терапевтических инструментов на территорию клиента. Таким образом жанр консультации вмещает в себя, насколько это возможно, элементы психотерапии. Конечно, клиент, чтобы в полной мере следовать инструкциям, должен быть гораздо более подготовленным — интеллектуально развитым,

с опытом самоосознания, мотивированный на самостоятельную работу. Если недостаток мотивации, опыта, робость, сопротивление при личной встрече терапевт может обнаружить довольно быстро и учесть, то консультант при дистанционной работе вынужден предполагать и предупредить, насколько это возможно, такое состояние дел.

В форме инструкций на территорию личности могут быть переданы многие элементы терапии. Про терапевтический эксперимент уже было сказано. Можно так же передавать клиенту инструкции по осознанию своих чувств, тренировке этого навыка. Например: «попробуйте замечать, когда начальник обращается к Вам, какие чувства Вы испытываете? Сделайте небольшую паузу, или попробуйте вспомнить чувства после того, как начальник отпустил Вас. Не стремитесь сразу, в ту же секунду делать что-то — выполнять его поручения или оправдываться или срывать на своих коллег. Возьмите 2-3 минуты паузы, чтобы осознать свои переживания и назвать их простыми словами — страх, злость, обида, раздражение, радость, робость, смущение и т.д...».

Можно так же передавать клиенту инструкции по отреагированию накопившихся переживаний. Например: «плачьте, если Вам хочется плакать. Найдите себе место, где Вы могли бы плакать в безопасной обстановке, в уединении. Или найдите кого-то из друзей и знакомых, кто мог бы выслушать Вас, не перебивая, не уча жизни, просто сочувствуя Вам и слушая».

Важны, не менее чем терапевтические, инструкции по организации общения в сети Интернет, а также инструкции по организации полезного диалога. Например: «попытайтесь писать в одном письме не сразу обо всём, а придерживаясь какой-то основной темы, таким образом Вам будет легче концентрироваться на ней, а мне как психологу будет легче понимать, на что отвечать». Или, например: «при описании своей ситуации Вы используете слишком обобщённые слова. Было бы полезнее более конкретно написать — чего Вы хотите, к кому Ваши чувства направлены прежде всего». Бывает, что клиента приходится просить отвечать именно на вопросы консультанта, когда он склонен игнорировать вопросы и словно общается сам с собою.

Отдельным очень узким местом интернет-консультирования является оплата услуг консультанта. Тут узкие места — и в организации оплаты, и в осознании обывателей. Чтобы освоить передачу денег через интернет или банковские переводы, клиент должен быть высоко мотивирован и иметь достаточный уровень эрудированности в данной теме. Бесплатная медицина, представление о психологе как «врачевателе душ» или ассоциация со священником — тоже не способствуют развитию адекватного и реалистичного отношения к профессии психолога и к его услугам. Множество психологов, особенно начинающих, предлагают бесплатные интернет-консультации в надежде привлечь клиентов в дальнейшем на платную работу или из альтруистических побуждений. Альтруисты удовлетворяют свои духовные потребности, в большей мере, чем потребности клиента. Начинающие психологи учатся консультировать и тоже, прежде всего, удовлетворяют свои профессиональные потребности. В этом нет ничего плохого, но стоит понимать, что трудно ожидать полноценного включения клиента в работу, если цель терапевта — не потребности клиента.

Для аудитории потребителей консультаций их бесплатность — имеет не только экономические причины, это форма ограничения прав консультанта вторгаться на территорию клиента, то есть сопротивление, выражаясь классическими терминами. Бесплатные услуги, поэтому, редко порождают потребность в платных. Низкоквалифицированные консультации с малой вероятностью создают потребность в высококвалифицированных. Даже назначение символической платы за консультацию способно уменьшить поток желающих на 99%, зато те клиенты, которые преодолевают данное психологическое и организационное затруднение, уже имеют гораздо больше шансов на успешную работу с консультантом. Символическая плата за ограниченный пакет услуг может быть хорошим инструментом повышения ответственности тех клиентов, которые не решаются на полноценную работу и оплату, более плотного включения его в процесс помощи себе. Так же необходимо обсуждение значимости оплаты консультирования, психологического смысла оплаты.

Таким образом, через инструкции процесс консультирования может быть расширен в терапевтическую сторону. Даже есть определённые плюсы в такой форме работы — ответственность за исполнение полученных инструкций клиенту труднее игнорировать, труднее возложить на консультанта, её приходится принимать, поскольку совершенно ясно, кто должен выполнять инструкции, кто должен работать, кому это нужно. А для личностей с рациональным складом мышления такая форма работы даже предпочтительна. Дистанционная психологическая работа вызывает меньше страха, чем при непосредственном контакте, и на неё легче решиться людям, которым трудно сближаться, трудно контактировать и предъявлять себя. Такой вид психологической помощи может быть как хорошим предварительным этапом перед личными встречами, так и полноценной формой помощи.

А.В. Молярук

Три инструмента привлечения клиентов для онлайн консультаций

***Аннотация:** Обсуждаются, актуальные для онлайн консультанта, вопросы привлечения клиентов. Описаны принципы продаж, использование персонального блога, бесплатной электронной рассылки и бесплатных консультаций.*

***Ключевые слова:** онлайн консультации, принципы продаж, инструменты привлечения.*

В то время как на страницах журнала очень много материалов по практике онлайн-консультаций, практически нет статей по привлечению клиентов. В сети, среди моих коллег бытует мнение, что достаточно создать сайт-визитку, поместить на него персональную страничку, пару статей про эффективность онлайн-консультаций и стоимость услуг, потратить пару тысяч рублей на контекстную рекламу и клиенты «потекут рекой». По крайней мере, я сейчас говорю о своих наблюдениях. И они наверняка относятся скорее к начинающим Интернет-предпринимателям.

Я посетил из любопытства несколько десятков сайтов онлайн-психологов и пришел к выводу, что большинство из них построено по аналогии с рекламным блоком в какой-нибудь газете — много о себе и ничего полезного для посетителя. Потенциального клиента, между прочим! Понятно, что конверсия таких горе-ресурсов очень мала и не позволит Вам насладиться прибылью от проведенных консультаций. Да и расходы не окупит.

Что же предпринять? Как привлечь клиента? Какие использовать инструменты?

Прежде чем ответить на эти очень актуальные вопросы для любого начинающего онлайн-предпринимателя хочу немного остановиться на нескольких принципах продаж, которые помогают получать клиентов, как в сети Интернет, так и за ее пределами.

Возможно, они покажутся Вам банальными и знакомыми. Однако, наблюдая за своими коллегами-психологами, я обратил внимание, что многие мечтают иметь менеджера, который бы продвигал их услуги. А в ВУЗах, где готовят психологов такого предмета, как «продажа услуг» я лично не встречал.

Принципы продаж психологических услуг:

1. **Принцип доверия.** Услугу, в данном случае – консультацию, покупают только у профессионалов-практиков, которым доверяют. Вы можете возразить, «но я же указал на сайте все свои регалии и многолетний опыт». Да опыт и образование необходимое, но не достаточное условие того, чтобы Ваши услуги купили. Дело в том, что большинство продаж в сфере услуг совершаются после 7, а иногда 12 контакта. И очень редко после третьего. Когда клиент заходит на Ваш сайт-визитку, он видит рекламу и уходит в 99,9% случаев. Первый и последний контакт состоялся. Больше клиент не вернется, а значит, контактов больше не будет, продаж тоже. Деньги на рекламу сайта потрачены зря.

2. **Принцип отдачи.** Сначала отдай, потом получи. Я соглашусь со многими предпринимателями в сети Интернет в том, что приходится потенциальному клиенту дать много полезного и качественного, причем бесплатно, прежде чем он купит. Примерно так рассуждает человек: «если он отдает это бесплатно, то что же он предоставляет за деньги?». Вот одна из стратегий, вытекающих из этого принципа: Стратегия 2-х ступенчатых продаж. На 1 этапе Вы предоставляете что-то полезно-бесплатное (вебинар, консультацию, е-книгу, отчет, серию советов) и предлагаете приобрести на 2 этапе консультацию или тренинг уже на платной основе.
3. **Принцип закрепления.** Клиента, с первого же с ним контакта, необходимо «закрепить» за собой. Для того чтобы обеспечить дальнейшее с ним взаимодействие и привести его контакт за контактом к покупке Вашей услуги.
4. **Принцип «ниши».** Не пытайтесь быть универсальным психологом (как Вам такие презентации: психолог, гештальт-арт-терапевт, коуч, тренер, шаман, магистр магических услуг?). У узких специалистов покупают чаще, чем у «мастера на все руки».

Исходя из этих принципов давайте я Вам покажу **3 инструмента привлечения клиентов для онлайн-консультаций.**

Ваш Персональный Блог.

Блоги лучше индексируются поисковыми машинами и легки в управлении. Блог больше отвечает идее «персонализации» Вашего предложения. Выберите «нишу», у меня, например, это «психология счастья». При посещаемости в 150 человек в день я в среднем консультирую 2-4 клиента в неделю на платной основе. Я знаю Блог «Удивительная психология», который сейчас посещают около 400 человек в день. Уверен, что у хозяйки блога просто нет отбоя от клиентов.

Главное правило здесь – качественный контент (статьи, тесты, обзоры). Сейчас я в среднем пишу 3 поста в неделю. Посетители оставляют комментарии, задают вопросы по почте, звонят и в результате покупают мои тренинги и консультации. А поскольку только 20% посетителей блога из моего города, то онлайн-консультации я провожу на регулярной основе. Я трачу 2 часа в день на раскрутку и пополнение моего блога. Я многое отдаю. И многое получаю.

Читая статьи на блоге, его посетитель проникается доверием к автору не только благодаря статьям по теме. А еще и читая комментарии к ним других посетителей. Например, сегодня в день моего рождения, я поместил на блоге пост: «18 июня, 40 лет назад»: <http://psymanblog.ru/2010/06/18-iyunya-40-let-nazad/> Статья вызвала много комментариев, в том числе и отзывы постоянных посетителей. А косвенная реклама (рекомендации) всегда была лучше прямой, правда?

Бесплатная электронная рассылка.

Когда Интернет-серфер в первый раз посещает Ваш Блог, он непременно должен прийти на него еще раз. Помните 3 принцип продаж? Чтобы Вы смогли реализовать «принцип доверия». Лучшее всего это сделать, пригласив посетителя оставить свои контактные данные в обмен на подарок.

С помощью рассылки легко реализуются принципы «доверия» и «отдачи». В моей бесплатной рассылке «12 секретов Вашего отличного настроения!» сейчас 24 «секрета». Открою тайну – я высылаю раз в 5 дней своим подписчикам упражнения, улучшающие эмоциональное состояние. И могу точно сказать, что этот инструмент прекрасно сочетается с первым.

На момент написания статьи на мою серию писем подписаны 998 человек. Людей, которые мне доверяют. А значит, сейчас у меня 998 потенциальных клиентов. А у Вас сколько, уважаемый читатель?

Здесь также важно наполнять письма полезным для подписчика контентом: упражнениями, советами, случаями из Вашей практики.

Бесплатные скайп и е-мэйл консультации.

Причем в программе «скайп» реализована возможность проводить конференции, на которые Вы можете пригласить до 9 участников. Я эту идею взял из жизни. Мы с женой проводим почти каждую пятницу бесплатные 3-х часовые мини-группы поддержки открытого типа. На них приходят от 3-х до 6 человек. Примерно 20% участников групп затем становятся участниками платных индивидуальных консультаций. Я подумал, а почему бы не применить ту же стратегию (2-х ступенчатые продажи) в онлайн, а вдруг сработает? И сработала!

Часть онлайн-клиентов покупают мои консультации после переписки, иногда продолжительной, по е-почте. Я даю задания, люди выполняют их. Некоторые из них, когда видят, что на бесплатной основе я работаю качественно – решаются приобрести мои платные услуги.

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: «Federation of Psychologists-Counselors Online» (FPCO).

Место нахождения – 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 рекламного-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

Мастерская психологического консультирования (под руководством Виктора Меновщикова)

Программа 1.

Психологическое консультирование: техники практической работы

Тренинг-семинар рассчитан на психологов, психотерапевтов, специалистов по социальной работе и других специалистов, работающих в социально-психологических и психолого-педагогических службах, а также для студентов психологических, медицинских и социально-педагогических факультетов и специальностей.

Ведет программу **Меновщиков Виктор Юрьевич** – кандидат психологических наук, доцент, докторант Лаборатории научных основ консультирования и психотерапии Психологического Института РАО. Автор широко известных и популярных среди профессионалов книг: «Введение в психологическое консультирование» и «Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями».

Цель: практическое освоение навыков психологического консультирования.

В программе:

1. Теоретические основы консультирования (1 день): Цели и задачи. Личность консультанта и необходимые профессиональные качества. Этические принципы работы психолога-консультанта. Этапы консультативной беседы.
2. Овладение базовыми практическими техниками и навыками (5 дней): Техники ведения консультативно-психотерапевтической беседы (рефлексивные и другие техники). Техника вопросов. Личностный фактор в консультировании. Введение в супервизию. Тренинг навыков консультирования. Балнтовская группа для специалистов по психологическому консультированию и др.

Продолжительность: 55 академических часа (шесть дней).

По завершении семинара выдаётся сертификат.

Состав группы: 12-18 человек.

Дополнительная информация: helpletter@mail.ru.

Программа 2.

Психологическое консультирование: техники работы с кризисными ситуациями

Тренинг-семинар рассчитан на психологов, психотерапевтов, специалистов по социальной работе и других специалистов, работающих в социально-психологических и психолого-педагогических службах, а также для студентов психологических, медицинских и социально-педагогических факультетов и специальностей.

Ведет программу **Меновщиков Виктор Юрьевич** – кандидат психологических наук, доцент, докторант Лаборатории научных основ консультирования и психотерапии Психологического Института РАО. Автор широко известных и популярных среди профессионалов книг: «Введение в психологическое консультирование» и «Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями».

Цель: обучение навыкам кризисной интервенции, проработка собственных личностно-значимых проблем, препятствующих профессиональной работе психолога с кризисными клиентами.

В программе:

1. Формирование и развитие у участников личностных качеств, необходимые для работы с кризисными клиентами;
2. Повышение уверенности в себе;
3. Стимулировать развитие навыков кризисной интервенции;
4. Помощь в осознании реальных психологических трудностей в работе с кризисными и суицидальными клиентами и способствовать их проработке.

Продолжительность: 20 академических часов (два дня).

По завершении семинара выдаётся сертификат.

Состав группы: 12-18 человек

Дополнительная информация: helpletter@mail.ru.

Программа 3.

Психологическое консультирование Онлайн

«Если Вас нет в Интернете, то Вас нет нигде»

Докторов Б.З.

(Онлайновые опросы: обыденность наступившего столетия).

Ведет программу **Меновщиков Виктор Юрьевич** – кандидат психологических наук, доцент, докторант Лаборатории научных основ консультирования и психотерапии Психологического Института РАО. Автор широко известных и популярных среди профессионалов книг: «Введение в психологическое консультирование» и «Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями».

В предлагаемом курсе рассматриваются:

1. различные концепции психологического консультирования в сети Интернет;
2. разбираются диагностические критерии оценки психического состояния клиента на дистанции и представляемой им проблематики;
3. использование Skype (аудиосвязь и видеоконференции), консультирование с помощью электронной почты и ICQ;
4. демонстрируются базовые консультативные и психотерапевтические техники для работы с лицами, обращающимися за помощью посредством Интернет.

Обучающиеся получают возможность тренинга базовых консультативных и терапевтических навыков в Интернет (построение терапевтических отношений на дистанции, эмпатическое слушание и письмо, нейтральная безоценочная позиция и др.).

Для кого:

Программа предназначена для лиц, имеющих высшее психологическое образование или высшее образование по смежным специальностям (педагогика, медицина, социология).

Общее количество часов по дисциплине: 72 часа.

Количество мест в группе: 8-12 человек

Дополнительная информация:

e-mail: helpletter@mail.ru.

Наши авторы

Виноградов Алексей Вадимович – сотрудник Московского государственного психолого-педагогического университета (МГППУ) (Москва)

Грохол Джон – доктор философии, первый президент Международного общества психического здоровья онлайн (ISMHO), член редакционных советов «Журнала Медицинских Интернет исследований», Журналов «Онлайн Поведение», «Киберпсихология и Поведение» (США)

Иванцов Олег Владимирович – педагог-психолог ЦЭПП МГППУ (Москва)

Ильин Вячеслав – гештальт-терапевт, психолог-консультант Виртуального психологического центра «Ресурс» (Москва)

Кокорева Анна Игоревна – студентка МГППУ (Москва)

Коновко Наталия Андреевна – студентка МГППУ (Москва)

Киракосян Екатерина Самвеловна – студентка МГППУ (Москва)

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

Молярук Александр Валерьевич – директор Мастерской Тренерских Технологий, практический психолог (Владивосток)

Полина Лариса Васильевна – аспирантка кафедры социальной психологии Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова (Кострома)

Постников Иннокентий Валериевич – психолог-консультант Московской службы психологической помощи населению (Москва)

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

Чайлдресс Крейг – профессор психологии, Пеппердайнский университет (США)