

## ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНТЕРНЕТ КОНСУЛЬТАЦІЇ

Інтернет-консультування – це альтернативне джерело психологічної допомоги в тих випадках, коли традиційне психологічне консультування недоступне або неможливе. Для деяких людей це єдиний спосіб отримати консультацію психолога. Інтернет-консультування це не заміна традиційного психологічного консультування. Інтернет-консультування підходить Вам якщо:

- Ви не можете відвідувати очні консультації з-за хвороби, панічних атак і т.д ;
- Ви проживаєте або тимчасово перебуваєте за кордоном і вважаєте за краще консультуватися у російськомовного психолога;
- Вам зручніше отримати консультацію в письмовому вигляді і не виходячи з дому через занадто високу зайнятість або з інших причин;
- Вам важко прийти на очне консультування ( сором, неординарність проблеми, неоднозначність або прагнення підвищити рівень конфіденційності);
- У Вашому місті немає психологічних консультаційних центрів або приватно практикуючих психологів.

Як Інтернет-консультування відбувається? Більшість Інтернет-консультантів працює за допомогою:

- ICQ;
- Відео-конференції;
- Інтернет-телефону.

Тим не менш, можна виділити окремі специфічні особливості Інтернет-консультування.

Це, по-перше, те що процес Інтернет-консультування має двосторонню змістовну специфіку щодо критерію анонімність, тобто публічність особистості клієнта. З одного боку, процес консультування для клієнта анонімний, що обумовлено тим, що в Інтернеті (в чаті, "де", як правило, і здійснюється Інтернет-консультування) клієнт (у переважній більшості випадків) виступає під вигаданим ім'ям. При цьому, навіть якщо клієнт буде званий своїм справжнім ім'ям, то все одно, йому практично гарантована анонімність, оскільки людей з однаковими іменами в країні сотні тисяч. З іншого боку, процес Інтернет-консультування для клієнта публічний, так як таке консультування відбувається, як правило, в чатах або на форумах, "де" видно всі питання клієнта і відповіді консультанта. Таким чином, створюється публічність процесу Інтернет-консультування, тому що всі хто "сидить в чаті" або "перебуває на форумі", бачать на на екранах своїх моніторів процес Інтернет-консультування, спостерігають порядок та послідовність питань і відповідей і оцінюють їх зміст.

По-друге, змістовною особливістю Інтернет-консультування є його інтерактивний характер. У процесі Інтернет-консультування, його учасники (в першу чергу клієнти, але, іноді і консультанти) можуть втручатися у процес консультування психологом конкретного клієнта, роблячи, даючи свої коментарі того, що відбувається, оцінюючи смислове підґрунтя обговорюваних тем. Причому, це може відбуватися як у довільному (свобода самовираження), так і в заданому порядку, – тоді, коли вже відомі один одному учасники (при груповому варіанті Інтернет-консультування) обговорюють, за допомогою психолога-консультанта, загальні для них усіх проблеми.

По-третє, змістовною особливістю Інтернет-консультування є його доступність, куди ми включаємо, перш за все, психологічну зручність і фізичний комфорт (клієнт сидить вдома за своїм персональним комп'ютером) для користувача Інтернет-консультування. Тут яскраво проявляється можливість для клієнта функціонально швидко (легкість прийняття рішення) "увійти в чат" – що не обумовлює необхідність участі в обговоренні, так як іншим учасникам процесу Інтернет-консультування невідомо, хто саме "перебуває у чаті" (максимум відомо кількість осіб в режимі он-лайн присутніх у чаті чи форумі). Все це призводить до того, що у будь-якого учасника задовольняється потреба в психологічній безпеці, що безумовно, дуже важливо в процесі будь-якого роду особистісної комунікації.

По-четверте, смисловою специфікою Інтернет-консультування складає його навчальний характер, тому що безліч людей може одночасно брати участь у даному процесі як просто спостерігаючи його, так і висловлюючись, коментуючи і навчаючись на "помилках" інших, – тоді, коли обговорюються цікаві для конкретної людини проблеми. Таким чином, сама участь людини в процесі Інтернет-консультування, його

присутність (лапки умовні, тому що в цьому процесі є дві базові сторони спілкування, що розуміється як діяльність (А. В. Леонтьєв, А. В. Петровський, А. І. Донцов) [1], – комунікація і інтеракція)) на консультативному Інтернет-форумі або в консультативному Інтернет-чаті, має навчальний ефект в силу того, що інформативність такого роду взаємодії для окремо взятої людини порівняна з продуктивністю участі його в процесі класичного групового консультування.

Нарешті, по п'яте існує на нашу думку, ще одна смислова змістовна особливість Інтернет-консультування, що розуміється нами в якості нової технології психологічного консультування. Мається на увазі професійна діяльність психолога-консультанта. Вважаємо можливим сутнісно (за основними властивостями) порівняти її з діяльністю консультанта, який здійснює групове психологічне консультування, і виділити основні подібності та відмінності в цих двох професійно-діяльнісних парадигмах. Як нам видається, основна зовнішня схожість цих двох консультативних парадигм у їх колективності, масовості, яка тим не менш, безумовно в рази вище в Інтернет-консультуванні. Також, ми вважаємо, що основною внутрішньою відзнакою Інтернет-консультування від класичного групового консультування є різний якісний характер третьої базової сторони спілкування як взаємодії, – соціальної перцепції, професійно здійснюваної психологом-консультантом. Якщо в процесі класичного індивідуального і, багато в чому, класичного групового консультування психолог зобов'язаний у повній мірі " ... слухати, емпатувати і чекати", – як писав Ірвін Ялом [2], то в процесі Інтернет-консультування психолога-консультанта зовсім не обов'язково настільки глибоко особистісно емоційно зовні реагувати на їхні особистісні прояви. У процесі Інтернет-консультування психологу досить мати розвинену когнітивну особистісно-професійну складову, для того щоб бути успішним консультантом. Це істотно полегшує для психолога сам процес Інтернет-консультування, – знижує його емоційні витрати і дозволяє концентруватися на проблемі, а не на людині. Це істотно знижує продуктивність Інтернет-консультування, тому що відсутність емоційно-чуттєвої складової в соціальній перцепції, як доведено, наприклад Ірвіном Яломом, дуже негативно позначається на психотерапевтичному ефекті консультативної взаємодії [3].

#### **Висновок**

Психологічне Інтернет-консультування дозволяє здійснювати інтеграцію фахівців різних напрямків психології на одному консультативному сайті, з метою надання швидкої, кваліфікованої психологічної допомоги широкому спектру клієнтів. Система психологічного он-лайн Інтернет-консультування дозволяє брати участь у консультативних Інтернет-проектах великій кількості фахівців, можливо з різних міст, що працюють у руслі різних психологічних шкіл і течій. Клієнти мають можливість вибрати того професіонала, який їм ближче за стилем роботи. Система Інтернет-консультування відкрита і доступна кожному, – як фахівцям, так і клієнтам. Одночасно на одному професійному сайті можуть консультуватися кілька десятків людей. Система он-лайн Інтернет-консультування, загалом і в цілому, являє собою групу технологічних програм і проектів, що дозволяють організувати закриті, індивідуальні консультації в рамках відносин клієнт-фахівець.

Одне з головних переваг Інтернету – це можливість для людей спілкуватися між собою на віддалених відстанях, при бажанні з повною анонімністю. Причому, завдяки можливостям Інтернету, це спілкування може проходити в режимі реального часу.

У нашій країні культура поведінки на очні консультації до психолога недостатньо сформована. Тоді на допомогу приходять психологічне Інтернет-консультування. Людина може отримати консультації психолога анонімно: ніхто не буде знати його прізвище, ім'я, по батькові, він може придумати собі псевдонім, приховати або змінити свою стать, вік, професію і пр.

#### *Використана література:*

1. Донцов О. І. Психологія колективу. – М., МГУ, 1984.-207 с.
2. Ялом І. Дар психотерапії / пер. с англ. Ф. Прокоф'єва. – М.: Изд-во Ексмо, 2005. – 352 с.
3. Ялом І. Брехун на кушетці / пер. с англ. М. Буднін. – М.: Изд-во Ексмо, 2005. – 352 с.
4. Рубцов В. В., Лебедева С. В. Віртуальна психологічна служба // Психологічна наука і освіта. – 2002. – № 1.

#### **Аннотація**

*В статті розглядаються актуальні проблеми надання психологічної допомоги он-лайн в реальному часі. Розкриваються перспективні засоби надання психологічної допомоги дистанційно для людей з обмеженими можливостями, для тих хто живе далеко від міста, і для тих хто хоче максимально зберегти анонімність консультації.*

#### **Annotation**

*Article considers actual questions of psychological help on-line in real time. Revealed promising means of psychological help in distance for people with limitations possibilities, for people who living to far from the cities, and for people who wants maximum to safe anonymous of psychological help.*