

**СЕКЦІЯ 6.
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПСИХОЛОГІЧНОГО ОНЛАЙН-
КОНСУЛЬТУВАННЯ**

УДК 159.938.363.5:004.738.5

Ю. В. Іванеко

**ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК СУЧАСНА ТЕХНОЛОГІЯ В
ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПРАКТИЦІ**

Стаття присвячена вивченню особливостей організації та стратегії проведення психологічного онлайн-консультування. Розглянуто переваги та недоліки психологічного онлайн-консультування на відміну від очного консультування. Представлено стратегію онлайн-консультування за допомогою програми Skype.

***Ключові слова:** онлайн-консультування, стратегія, Інтернет ресурси, очне психологічне консультування, психолог-консультант, Skype-консультування.*

Постановка проблеми. Онлайн-консультування активно формується у наш час в якості нової технології психологічного консультування, що обумовлює своєчасність і важливість його наукового психологічного вивчення на сучасному етапі розвитку практики психологічного консультування.

Парадоксальність ситуації полягає в тому, що з одного боку Інтернет-технології сприяють розвитку відчуженості між людьми, а з іншого боку вони представляють собою оперативний спосіб пошуку інформації, встановлення контактів і тому широко використовуються людьми, що страждають від самотності, для спілкування.

Не секрет, що сьогодні Інтернет-ресурси стають все більш популярними в якості засобів спілкування, швидкої передачі інформації, засобу презентації та реалізації професійних послуг. Останнім часом в Інтернеті з'явилася велика кількість різноманітних психологічних спільнот та сайтів психологічної допомоги онлайн. Сайти психологічної допомоги і портали стали популярними

як для консультантів, так і для людей, які просто цікавляться психологією, а також для тих, хто бажає отримати психологічну допомогу онлайн [1]. Безумовно роль Інтернет-технологій в нашому житті складно переоцінити, роль спілкування через Інтернет зростає з кожним днем, але нас цікавить питання щодо ефективності вирішення проблем клієнтів засобами Інтернет-технологій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Доступність і популярність Інтернет-технологій збільшують можливості доступу населення до психологічної допомоги. На сьогодні, на наш погляд, Інтернет-технології

недостатньо використовуються в практиці психологічного консультування. Але все частіше можна зустріти на психологічних сайтах варіанти психологічного консультування за допомогою різноманітних онлайн-технологій: Skype, ICQ, електронну пошту, чати, форуми тощо.

Становлення дистанційних форм психологічної роботи в Інтернеті, в принципі, знаходиться, в нашій країні, майже на самому початку свого шляху. Однак, у зв'язку з цим, перед психологами знову виникає проблема теоретичного осмислення та інтеграції різних напрямків психології та нових технічних рішень для розвитку дистанційних форм психологічної допомоги в Інтернеті, таких як онлайн-консультування [3].

З 1976-го року, після введення перших персональних комп'ютерів, у США почали створюватися неофіційні групи підтримки онлайн-консультування. У національному масштабі, в США, психологічне онлайн-консультування, як стверджується, стало популярним з 1979-го року.

Платні послуги психологічного консультування почали з'являтися в Інтернеті в середині 1994-го року. John Grohol, Psy. D. в 1995-му році запропонував безкоштовні консультації в популярному щотижневому громадському чаті. Найпершим був Leonard Holmes, Ph. D., який запропонував «Умовно-безкоштовну Психологічну Консультацію» на основі оплати тільки в тому випадку, якщо це допомагає. Орієнтир був на одне питання клієнта (відповідно, на одну відповідь психолога). Про встановлення довготривалих відносин «терапевт-клієнт» у той час мови не йшло [6].

На заході психологічне online-консультування стало поширюватися з середини 90-х років ХХ століття. Першим, хто запропонував платне психологічне консультування в мережі, став американець Девід Соммерс. Він намагався максимально глибоко проникнути в суть проблеми і надати реальну допомогу своїм клієнтам. С 1995-го по 1998-й рік Девід Соммерс працював з більш ніж 300-ми клієнтами в режимі онлайн-консультування. Девід Соммерс використовував декілька технологій Інтернету для е-терапії, перш за все електронну пошту, але також і чат в реальному часі і відеоконференції. Успіх приватної онлайн практики Соммерса довів можливість ефективної онлайн-терапії і надихнув багатьох професійних психологів на освоєння нового напрямку [3].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Останнім часом бурхливо розвивається нова сфера консультативної та психотерапевтичної практики психологічної допомоги в Інтернеті. Не дивлячись на швидко зростаючу кількість пропозицій психологічної допомоги онлайн теоретична, і тим паче філософсько-методологічна проробка проблеми за кордоном тільки розпочинається, а в Україні фактично відсутня. Відповідно, в нашій статті, ми будемо намагатися в якійсь мірі зменшити цей недолік.

Виходячи з вищесказаного, нашу статтю ми хочемо присвятити вивченню особливостей застосування онлайн-консультування в психологічній практиці та розробці стратегії консультативної взаємодії через програму Skype.

Виклад основного матеріалу дослідження. Звернення по допомогу до психолога для нашого суспільства не так звично, як на заході і в Європі. Багатьом нашим співвітчизникам для того, щоб поспілкуватися з професійним психологом безпосередньо в кабінеті, потрібна невелика прелюдія у вигляді дистанційного спілкування. Такого роду спілкування сприяє проникненню довірою до особистості психолога і можливостям психології як науки.

Онлайн-консультування - це альтернативне джерело психологічної допомоги в тих випадках, коли традиційне психологічне консультування недоступне або неможливо.

Онлайн-консультування дає можливість психологу-консультанту розширити сферу своєї професійної діяльності, надати допомогу людям, які за різних причин не можуть бути фізично присутніми на прийомі.

Спочатку, пропонуємо відзначити за яких умов звертання до онлайн-консультування може бути для вас в нагоді:

- якщо ви не можете відвідувати очні консультації із-за хвороби, панічних атак і т.д.;

- якщо ви проживаєте або тимчасово перебуваєте за кордоном і вважаєте за краще консультуватися у спеціаліста із спорідненим менталітетом і що говорить рідною мовою.

- якщо вам зручніше отримати консультацію в письмовому вигляді і не виходячи з дому через занадто високу зайнятість або з інших причин;

- якщо вам важко прийти на очне консультування (сором, неординарність проблеми, неоднозначність або прагнення підвищити рівень конфіденційності);

- якщо у вашому місті (або поблизу) немає психологічних консультаційних центрів або приватнопрактикуючих психологів [8].

Далі пропонуємо розглянути змістовні особливості психологічного онлайн-консультування на відміну від очного психологічного консультування.

По-перше, на відміну від традиційної терапії «тет-а-тет», онлайн-консультування може практикуватися через різні альтернативні комунікативні канали. Ці канали відрізняються один від одного за параметрами синхронності (звичайно синхронна або асинхронна комунікація), способу (індивідуальна або групова комунікація), типу комунікації (друкований текст або візуальна або/та голосова комунікація). Також різний ступінь залучення людини (пряма людська взаємодія, самопомога при використанні інформації або інструкцій, опублікованих на веб-сайті або онлайн інтерактивне програмне забезпечення).

По-друге, онлайн-консультування може практикуватися як додатковий засіб, підключений до процесу консультування «тет-а-тет» або незалежний процес терапії. Як супутню процедуру, клієнти можуть використовувати онлайн комунікацію з консультантом між сесіями «тет-а-тет». Вони також можуть вести онлайн щоденники, які відповідають терапевтичному процесу.

По-третє, онлайн-консультування в основному базується на текстовій комунікації між консультантами та клієнтами. Лист може часто бути тим, що зцілює. Лист як розмова самим з собою, вільний від очей терапевта, відчувається як більш небезпечний та захищений спосіб. Клієнти знаходяться в своєму звичному оточенні, але не в офісі консультанта, та у них є можливість зберегти повний запис консультативних діалогів.

У четвертих, онлайн-консультування може пропонувати індивідам короткочасні або довготривалі інтервенції так само, як і одиничну консультацію.

У п'ятих, онлайн-консультування використовує консультування та лікування, застосовуючи різноманітні теоретичні терапевтичні підходи, методи та техніки.

В шостих, онлайн-консультування можна ефективно та зручно використовувати для попередньої комунікації з клієнтами перед початком та після завершення консультування «віч-на-віч».

На кінець, онлайн-консультування може включати психологічні оціночні процедури. Однак об'єктивна «слабкість» психологічного консультування в Інтернеті полягає в неможливості психолога реально протестувати клієнта, побачити його стан, манери поведінки, «прочитати» міміку і жести. Іншими словами, психолог не може отримати достовірну невербальну та діагностичну інформацію про свого клієнта [6].

Серед пріоритетних для використання в дистанційному консультуванні можна відмітити проблеми наступного характеру: внутрішньособистісні, проблеми в міжособових стосунках, деякі види експрес-діагностики, психодіагностики і консультування.

Для клієнта така форма консультування вигідна тим, що позбавляє від хвилювання і тривожності.

Не дивлячись на безліч переваг щодо застосування онлайн-консультування з клієнтами варто також сказати і про деякі вагомні обмеження, недоліки, які притаманні даній формі консультування, особливо через електронну пошту, чати:

1. Відсутність безпосереднього візуального контакту між клієнтом і психологом-консультантом. Труднощі у відстежуванні змін в емоціях того, хто звернувся за допомогою.

2. При консультування через Інтернет існує ризик обриву з'єднання, який веде до втрати повідомлень.

3. Виникнення непорозумінь у зв'язку з відсутністю невербальної інформації про клієнта.

4. Можливі значні затримки в отриманні повідомлень при великих різницях у часових поясах.

5. Відсутність точної інформації про професійний рівень психолога-консультанта.

6. Погана якість технічних засобів (повільна швидкість Інтернету, якість зображення тощо) [8].

Далі, ми пропонуємо розглянути загальну стратегію психологічного онлайн-консультування, яка включає:

1. Встановлення контакту (техніки уточнення, перефразування (переказ))

2. Збір інформації та усвідомлення бажаного результату (пошук «задачі») (не рефлексивне слухання, уточнення, перефразування (переказ), віддзеркалення почуттів, резюмування).

3. Аналіз гіпотез та пошук альтернативних рішень (подальше резюмування думок, конфронтація, інтерпретація, інформування).

4. Узагальнення результатів взаємодії з клієнтом (вирішення «задачі») та вихід із контакту (резюмування) [2; 9].

Більшість Інтернет-консультантів працює за допомогою:

- Електронної пошти
- ICQ
- Skype
- Відео-конференції
- Інтернет-телефону

Методи онлайн-консультування, норми сесій, тривалість взаємодії серед різних консультантів, відповідає їхнім підходам, їхнім можливостям, особливостям клієнтських проблем, каналам комунікації, вартості, та іншим професійним складовим.

Електронна пошта – найпоширеніший спосіб, за допомогою якого психологи взаємодіють з клієнтами по Інтернету. Електронна пошта особливо підходить людям, яким подобається писати, і людям, які мають дуже щільний графік. Більшість психологів вважає, що відео-конференція - ідеальний спосіб для консультацій по Інтернету, але на сьогоднішній день ця відео-технологія поки що не всім доступна [4].

Роботу психолога з листом можна розділити на два етапи:

- психодіагностику;
- консультування або психотерапію.

Коротко зупинимось на кожному з них. По-перше, лист дає досить велику психодіагностичну інформацію:

а) докладне викладення історії психологічного страждання, причин, мотивів, дій різних осіб і т. д., нерідко в декількох листах, що розкриває

проблеми клієнта і його особистість більше, ніж телефонний контакт або одноразова очна консультація;

б) стиль викладу, характер побудови фраз, сам зміст листа дозволяють не тільки розібратися в проблемі клієнта, а й уловити явну психопатологічну симптоматику;

в) найчастіше в листах є прямі вказівки на попередню госпіталізацію в психіатричних закладах [2].

Другою частиною обговорюваної проблеми є консультативна (психотерапевтична) дія, яка включає наступні моменти. Надання клієнту зворотного зв'язку дає підтвердження того, що його зрозуміють, розділять його неприємності, обговорять його проблеми і т. п. Виділимо кілька конкретних прийомів, які використовує консультант даючи клієнту зворотний зв'язок і здійснюючи психологічну підтримку:

1. Переказ - цитування того, що було написано клієнтом.

2. Уточнення - звернення до клієнта з проханням щось доповнити і роз'яснити. Можливе використання 12 питань метамоделі типу: «як?», «Що саме?» і т.п.

3. Подальший розвиток думки співрозмовника - письмовий виклад підтексту повідомленого клієнтом (в межах сказаного ним сенсу), висунення гіпотез щодо причин події або подальшого ходу подій. Наприклад: «Можливо, в цьому випадку Ви зробите ...».

4. Повідомлення про сприйняття консультантом стану клієнта, дзеркальне відображення його почуттів. Наприклад: «Мабуть, Ви цим дуже засмучені».

5. Повідомлення про сприйняття консультантом самого себе і своїх почуттів в даній ситуації. Наприклад: «Мене турбує, що ми з Вами ...».

6. Зауваження про хід письмового діалогу (при отриманні повторних листів). Наприклад: «Я думаю, що ми з Вами знайшли ряд варіантів вирішення проблеми» [9].

Листування продовжується до тих пір, поки клієнт не відчує, що проблема для нього в цілому вирішена. Перед консультацією клієнт ознайомлюється з умовами Договору про надання послуги психологічного онлайн-консультування. За умовами якого клієнтом передбачається здійснити платіж, а саме зарахування грошових коштів на розрахунковий рахунок психологічної онлайн-консультації [8].

Але явним недоліком онлайн-консультування є підвищена віртуальність та нестійкість контакту «психолог-клієнт». При спілкуванні через психологічний форум, через ICQ або по електронній пошті, ми отримуємо обмежену інформацію стосовно клієнта, без врахування його пози, міміки, жестів, інтонації голосу, що є можливим при очному консультуванні.

На нашу думку, психологічне консультування за допомогою Skype (Скайп) програми, на сьогодні, є найбільш ефективною формою

консультування в мережі Інтернет, оскільки одночасно можна використовувати і звук і відео, що є найбільш наближеним до умов очної бесіди. Консультації в реальному часі дає можливість одразу уточнити деталі питання, що обговорюється перед тим, як надавати рекомендації клієнту; прослідкувати одночасно і за динамікою невербальних проявів, за інтонацією мови людини, що дозволяє регулювати хід бесіди та повертати його в потрібне русло [6].

Консультації психолога по Skype – це та ж індивідуальна консультація, тільки з використанням відеокамери та Інтернет. Саму програму можна легко і безкоштовно завантажити на сайті www.skype.com.

Для отримання якісної консультації по Skype, клієнту необхідно мати web-камеру та добру освітленість робочого місця. Для проведення онлайн-консультації через програму Skype, необхідно спочатку вирішити всі організаційно-технічні питання з клієнтом. По-перше, для прояву бажання отримати психологічну допомогу через Skype клієнту необхідно через електронну пошту або телефонний зв'язок повідомити про свій запит. Наступним кроком виступає зворотній зв'язок від консультанта, в якому зазначаються можливі часові варіанти проведення консультації. Результатом даного етапу виступає узгодженість та домовленість між консультантом і клієнтом часу і днів проведення консультацій. Наступним кроком є узгодженість фінансової сторони консультації та оплати клієнтом послуг психолога-консультанта. Останній важливий крок, на організаційному етапі, є можливість виходу онлайн в домовлений час з консультантом [4].

Для того, щоб консультаційна бесіда в дистанційній формі проходила якісно, психолог-консультант повинен коригувати своє екранне сприйняття, навчитися уловлювати нюанси в голосі, міміці, які важко розпізнавати через техніку. Це може стати в нагоді для розвитку сприйняття при безпосередньому спілкуванні з клієнтами.

Ще одним важливим умінням – це уміння читати «між рядків», розпізнавати ознаки прояву тих або інших емоцій. Важливо також, щоб психолог-консультант міг вистежувати динаміку своїх емоцій і регулювати їх, оскільки клієнт, що віддає перевагу екранному спілкуванню, чуйно сприймає будь-які зміни в настрої співрозмовника і може неправильно їх проінтерпретувати.

Пріоритет мають більше консультативні методи, ніж корекційні, оскільки корекція пролонгована у часі і іноді виникає потреба застосування технік, що передбачають тактильні прийоми [3].

Отже, виходячи з вищесказаного, варто зазначити, що головними перевагами Skype-консультації є: можливість отримання психологічної допомоги незалежно від того в якому місті або країні знаходиться клієнт або психолог; можливість спілкування клієнта з психологом через комп'ютер допомагає зняти бар'єри в спілкуванні особливо для тих, хто соромиться

звертатися до психолога та розказувати про свої проблеми; можливість для тих, хто економить свій час, щоб не витратити його на проїзд, дорожні затори тощо.

Серед одновних недоліків, наголосимо на таких: консультування по Skype поступається за ефективністю традиційній формі консультацій у вигляді особистих зустрічей; психолог, який консультує по Skype суттєво обмежений у виборі методів психотерапії, психологічних технік та методик роботи з клієнтом; неможливість використання даного методу для вирішення проблем клієнта різної складності.

Висновки. Онлайн-консультування є дистанційною формою психологічної допомоги. Звернення до онлайн-психолога – це ефективний і безпечний спосіб виходу з кризи та вирішення проблем. Для бажаючих вирішити свої проблеми з мінімальними втратами часу, здоров'я, грошей і сил сьогодні пропонується саме онлайн-консультування. У процедурі онлайн-консультування клієнт може вирішувати свої особистісні проблеми ефективно і у своєму власному темпі і ритмі.

Онлайн-консультування – це нова психологічна послуга, яка стала можливою практично з моменту «фізичного» появи Інтернету. Одна з переваг даної технології психологічного консультування полягає в тому, що можливе проведення консультування на віддалених відстанях психолога від клієнта. Спілкування консультанта і клієнта відбувається повністю анонімно або може обговорюватися в Інтернет-форумі за бажанням клієнта. Психологічне онлайн-консультування динамічно розвивається на даний момент.

Динамічний темп життя, часта віддаленість клієнта від обраного психотерапевта і т.п. все це є передумовою розвитку онлайн-консультування сьогодні. Найбільш ефективною формою онлайн-консультування на сьогодні, на нашу думку, є Skype-консультування. Skype-консультування буде користуватися попитом, якщо ми, фахівці, будемо формувати цей попит технічно та терапевтично грамотно [6].

Для сучасних дітей і молоді це звичний спосіб спілкування, тому результат консультації може бути не менш ефективним, чим після безпосереднього спілкування.

Таким чином, використовуючи сучасні технології, психолог-практик не лише збагачує свій досвід, але і підвищує професійну компетентність. Онлайн-консультація, звичайно, має безліч позитивних моментів, але консультант завжди повинен пам'ятати, що разом з новими можливостями спілкування з клієнтом, така форма консультації може бути недостатньою для досягнення бажаного для клієнта і самого психолога результату.

Література

1. Войскунский А.Е. Интернет – новая область исследований в психологической науке // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. Выпуск 1. – Москва: Смысл, 2002.
2. Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – Київ: Наук. думка, 1995.
3. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет (Электронный ресурс). Москва: 2007. – Режим доступа до сайту: <http://flogiston.ru/articles/netpsy>
4. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – Київ: Академпресс, 1994.
5. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование: учебное пособие. – Санкт-Петербург: Лидер, 2006.
6. Психологическое консультирование Онлайн №2 под ред. В.Ю.Меновщиков, В.В. Колпачников, Е. Панькова // Научно-практический журнал. – Москва: 2010. – Режим доступа до сайту: <http://sites.google.com/site/psyfedonline/magazine>
7. Романова С.С. Работа психолога на телефоні довіри: Методичний посібник. Москва: МДПУ, 2001.
8. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Віртуальна психологічна служба // Психологічна наука і освіта. 2002. – № 1.
9. Шнейдер Л.Б., Ш76 Основы консультативной психологии: Учеб. посібник. - Москва: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НВО «МОДЕК», 2005.

Y. Ivaneko. On-line consulting as modern technology in psychological practice.

The article describes the study of features of organization and strategy of realization psychological on-line-consulting. Advantages and defects of psychological on-line-consulting unlike an eye consulting are considered. Strategy presents on-line-consulting by means of the program Skype.

Key words: *online counseling, technology, the Internet – resources, direct psychological counseling, psychologist-consultant, Skype-consulting.*

УДК 159.29: 159.942.52

В. У. Кузьменко, О. П. Гнетецька

ОСОБЛИВОСТІ ІНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПИТАНЬ ПРОЯВУ АГРЕСИВНОСТІ ПІДЛІТКІВ

Представлено переваги та труднощі заочного консультування. Розглянуто специфіку інтернет-консультування підлітків, педагогів та психологів з питань прояву агресивності. Висвітлено гендерні відмінності прояву агресивності підлітків та їх урахування у консультативній роботі.

Ключові слова: *агресія, агресивність, підлітки, інтернет-консультування, он-лайн консультування, офф-лайн консультування.*