

**ЛИЛИЯ ЛЕВИЦКАЯ (ПОЛЯКОВА)**

---

**Интернет-консультирование  
и психотерапия: основы, организация  
практики и продвижение психолога**

**Консультация  
Психолога  
Онлайн**

**ОСНОВЫ**



Лилия Левицкая (Полякова)

**Интернет-консультирование  
и психотерапия: основы,  
организация практики  
и продвижение психолога. Основы**

«Издательские решения»

**Левицкая (Полякова) Л.**

Интернет-консультирование и психотерапия: основы, организация практики и продвижение психолога. Основы / Л. Левицкая (Полякова) — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-510957-6

Данная книга будет полезна коллегам, которые хотят организовывать свою успешную онлайн-практику, работать с клиентами со всего мира и, кроме желания, еще и готовы реально действовать. В книге АЗЫ от истории до практики интернет-консультирования и психотерапии, а также основные моменты, которые важно знать, чтобы стать узнаваемым в Интернете.

ISBN 978-5-00-510957-6

© Левицкая (Полякова) Л.  
© Издательские решения

## Содержание

Содержание	6
ВВЕДЕНИЕ	8
ЧАСТЬ 1	9
ВОЗНИКНОВЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИСТАНЦИОННОЙ ПОМОЩИ	9
История возникновения и развития интернет консультирования и интернет психотерапии в России и за рубежом. Предпосылки практики консультирования через интернет: интернет письма, телефонное консультирование	15
Социальные представления и научные предпосылки и доказательства эффективности дистанционного консультирования и психотерапии	22
Конец ознакомительного фрагмента.	30

# Интернет-консультирование и психотерапия: основы, организация практики и продвижение психолога Основы

**Лилия Левицкая (Полякова)**

© Лилия Левицкая (Полякова), 2020

ISBN 978-5-0051-0957-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

*«Дистанционное психологическое консультирование и диагностика»*

**Данная книга создавалась мной как лекции для психологов-коллег, которые хотят становятся профессиональными интернет консультантами и хотят успешно работать во всемирной сети Интернет.**

**Цель:** Формирование системы знаний и навыков об основных технологиях, применяемых при дистанционном психологическом консультировании и диагностики с учетом валидности, стоимости, информационной, социальной и экономической безопасности; умения выделять «поле» ответственности психолога в рамках своей профессиональной компетенции в процессе дистанционного психологического консультирования и диагностики, а так же умений выстраивать психологическую практику в сети интернет, используя современные способы продвижения и перспективы развития отрасли.

В ходе ее достижения решаются следующие **задачи:**

- формирование знаний об общих принципах и методах обработки информации, коммуникации средствами компьютерных технологий и использования этих знаний в психологической помощи дистанционно;
- развитие умений владения средствами компьютерных технологий применительно к психологическому консультированию, психодиагностике и психотерапии через сеть интернет;
- развитие навыков интернет психолога консультанта и навыков выстраивать отношений в сети интернет;
- актуализация психологической готовности к применению полученных знаний, умений, навыков в самостоятельной профессиональной деятельности при решении практических и прикладных исследовательских задач в профессиональной деятельности.

## Содержание

### Часть 1.

Возникновение и развитие психологической дистанционной помощи

1. Интернет как пространство и средство психологической помощи. Общая характеристика Интернет пространства. Становление киберпсихологии. Общение, опосредованное интернетом

2. История возникновения и развития интернет консультирования и интернет психотерапии в России и за рубежом.

Предпосылки практики консультирования через интернет: интернет письма, телефонное консультирование. История консультирования через интернет в зарубежных странах.

История консультирования и психотерапии через сеть интернет в России

3. Социальные представления и научные предпосылки и доказательства эффективности дистанционного консультирования и психотерапии.

Мифы и реальность психологического консультирования и психотерапии через сеть Интернет. Эффективность консультирования и психотерапии через интернет. Перспективы развития

### Часть 2.

Специфические особенности и сущность консультирования через интернет

4. Отличия психологического консультирования через интернет от классического консультирования. Уникальные характеристики.

5. Виды и организационные модели е-терапии (кибертерапии, интернет консультирования). Веб интервенции. Онлайн консультирование и психотерапия. Организационные модели психологической помощи через интернет. Преимущества и недостатки различных каналов консультирования через интернет. Терапевтическое программное обеспечение, управляемое через интернет.

6. Классификация и статистика обращений через интернет. Специфика дискурса. Мотивация клиентов. Статистика и классификация. Специфика дискурса и оценка состояния клиента в Интернет терапии.

7. Процесс и техники интернет консультирования. Консультирование как метод психологической помощи. Построение отношений с клиентом. Стадии и приемы интернет консультирования. Барьеры в коммуникации консультанта и клиента в сети интернет

### Часть 3.

Общие вопросы этики, обучения и супервизии интернет консультантов

7. Этика интернет консультирования. Этические проблемы, связанные с консультантом. Этические проблемы, связанные с клиентом. Этические проблемы, связанные с обществом в целом, касающиеся сети Интернет.

8. Характеристики личности и компетенции интернет консультанта.

9. Обучение и супервизии интернет консультантов в процессе работы. Виды супервизии интернет консультантов. Технические проблемы и этические вопросы. Преимущества дистанционной супервизии и перспективы развития.

### Часть 4

Перспективы психологического консультирования и психотерапии в сети Интернет, Продвижение интернет-услуг

10. Продвижение психологических услуг с использованием интернета
11. Перспективы психологического консультирования и психотерапии в сети интернет
12. Основы создания личного бренда интернет психолога

## ВВЕДЕНИЕ

С каждым днем потребность психологического консультирования дистанционно растет. Психологическое консультирование и психотерапия онлайн уже становятся нормой современного общества, и для удовлетворения потребности в этой помощи жизненно необходимы корректно подготовленные специалисты. Современный ритм жизни таков, что легче и удобнее обратиться за помощью через интернет, чем тратить драгоценное время на путь к кабинету психолога. Многие современные успешные люди, которые способны оплачивать услуги психолога выбирают помощь онлайн, так как ценят свой комфорт и свое время. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, чем при личной встрече с психологом. Очень помогает привычная домашняя обстановка. К тому же, люди, могут получить консультацию именно у того психолога, который им более всего импонирует, это может быть психолог любого направления. Из любой страны и с любым образованием, вы можете познакомиться с этим психологом изучая его социальные сети, а не только прийти по объявлению в газете «психолог. адрес». Как вы знаете «Люди идут к людям», и именно клиент-центрированный подход и позволяет полноценно организовать дистанционное профессиональное консультирование

Все меньше мифов и все больше практики дистанционного консультирования в настоящее время в работе психологов-профессионалов. Все больше клиентов перестают бояться и приходят именно в онлайн-работу. Практически каждый уважающий себя, постоянно развивающийся профессиональный психолог уже имеет свой блог и консультирует удаленно, а как мы знаем умение быть гибким и обучаться – это один из главных навыков успешного и полезного для общества психолога. Я занимаюсь частной психологической практикой онлайн уже много лет, и с самого начала я видела для себя в этом огромные возможности и перспективы, надеюсь и вы, после прочтения и внедрения в действия этой книги, так же сможете стать успешным и востребованным психологом, который может работать с клиентами из любой точки мира.

## ЧАСТЬ 1

### ВОЗНИКНОВЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИСТАНЦИОННОЙ ПОМОЩИ

#### 1. Интернет, как пространство и средство психологической помощи.

Интернет плотно вошел в жизни практически всех людей планеты, хотя несколько десятилетий назад его даже и не было. На данный момент времени через глобальную сеть люди путешествуют, учатся, делают покупки, включая даже продукты питания и эта тенденция развивается с каждым днем все сильнее. Каждый год количество пользователей интернет растет и сейчас практически нет уже ни одной семьи в России, у кого бы не было персонального компьютера, смартфона или другого гаджета с помощью которого можно выйти в интернет.

Интернет настолько привлекателен, так как предоставляет человеку огромное количество возможностей не выходя из дома, и это давно интересно и удобно не только тем, кто из дома выходит с трудом, но и тем, кто просто ценит свое время. Мы с вами информационное общество, – люди, которые потребляют огромное количество информации каждый день. Неотъемлемой частью нашей жизни давно стали гаджеты всех мастей, и для разумного современного человека это не игрушка и не средство развлечения, это в-первую очередь ресурс для коммуникации и других очень важных рабочих процессов..

Отличительные черты информационного общества:

- увеличение роли информации и знаний в жизни общества;
- возрастание доли информационных коммуникаций, продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте;
- создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах.

Если раньше многие специалисты психологи скептически относились к консультированию с помощью интернет коммуникации, то с каждым днем ситуация меняется глобально. А иногда люди даже вынуждены переходить на удаленную работу из-за кризисных ситуаций в мире или в их индивидуальной жизни. Мир развивается, меняется, переживает различные кризисы, и информация сейчас часть нашей жизни, которая плотно включена во все процессы, в том числе и в процессы помощи людям и группам людей. Сейчас уже практически каждый практикующий психолог хотя бы раз в жизни проводит интернет консультацию. Для нашего информационного общества – интернет – это бесценный ресурс, важно уметь им пользоваться на благо и для развития себя и общества. И эта тенденция касается и психологической помощи через интернет в такой же полной мере, как и любой другой сферы жизни. На данный момент времени через глобальную информационную сеть можно осуществлять практически все виды психологической помощи :

Психопрофилактику (предупреждение).

Психологическое просвещение (в консультировании, в психопрофилактике – лекции, семинары, прямые эфиры, видео лекции, вебинары и др).

Психодиагностика (выявление проблем и др. психологических показателей с помощью компьютерных технологий и интернет).

Психологическое консультирование (психологическая помощь людям, находящимся в пределах психологической нормы в адаптации, развитии и расширении личностного потенциала).

Психотерапию (направлена на решение глубинных личностных проблем и глубинную трансформацию личности), как клиническую так и не клиническую.

Психокоррекцию (восстановление нормы, как с точки зрения эмоционального состояния, так и с точки зрения личностных черт).

Все больше специалистов творчески адаптируют методы и методики своей работы в кабинете так, что их полностью или частично можно использовать в работе дистанционно.

### **ВОПРОСЫ:**

– **Какие виды психологической помощи можно осуществлять через дистанционную работу.**

– только консультирование

– только диагностику

– все виды психологической помощи и просвещение

**2. Какие отличительные черты информационного общества**

– увеличение роли информации и знаний в жизни общества;

– **возрастание доли информационных коммуникаций, продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте;**

– **создание глобального информационного пространства, обеспечивающего эффективное информационное взаимодействие людей, их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах.**

– все вышеперечисленное

### **Общая характеристика Интернет пространства.**

Интернет достаточно новое пространство для общения и другого взаимодействия людей, но очень динамично развивающееся. Стандарт WWW (world wide web), который включает в себя возможности взаимодействия через сеть интернет и получение через нее информации (просмотр различных сайтов и обмен сообщениями электронной почты) был утвержден его разработчиками сравнительно недавно в 1991 году 17 мая, но очень плотно и быстро захватил умы человечества. Именно эту дату принято считать днем рождения Всемирной паутины в обывательском понимании. Возможность пользоваться электронной почтой появилась несколько раньше. Если рассматривать появление интернета в России, то создание глобальной сети зародилось в Советском Союзе 1 августа 1990 года, то есть всего навсего 30 лет назад. В те самые времена компания «Редком» объединила в единое целое несколько сетей, принадлежащих ей в единую систему. Именно тогда и состоялись и международные встречи по телефонному каналу той самой первоначальной компьютерной советской сети, что безусловно было серьезным достижением.. И уже 19 сентября был зарегистрирован домен SU который стал доменом для советских пользователей операционной системы UNIT. Эту дату по праву считают днем рождения советского интернета, которая и положила начало всем тем действиям и возможностям, которыми на данный момент мы пользуемся на благо развития общества. Сегодня практически каждый пользователь самостоятельно может создать свой сайт и сообщения доходят за доли секунды, но тогда то, что сообщение доходило от Советского Союза за час было просто космической скоростью и поражало воображение, ведь на доставку письма почтой уходило несколько дней, а то иногда и недель. Важно знать историю, чтобы понимать насколько важно видеть тенденции развития, чтобы не упустить возможности, ведь буквально

несколько лет назад некоторые психологи, маститые мастера своего дела смеялись на дистанционным консультированием и обесценивали его, говоря, что это не работает, но прошло немного времени и практически каждый уважающий себя профессионал уже умеет выстраивать коммуникацию в сети, и понимает ее ценность. Вывод – одно из важнейших качеств психолога профессионала – это гибкость и умение чувствовать тенденции и учиться новому. Количество пользователей сети Интернет по статистике ежегодно возрастает на 35—40%, и это очень важно понимать и уметь двигаться в этом же направлении.

У сети Интернет есть отличия от других средств коммуникации.

Важными отличиями принято считать:

– отличие централизованной структуры и управления, ведь всемирной паутиной не управляет никто, и в ней практически нет цензуры, хотя государства пытаются ее создавать и обезопасивать своих граждан от темной стороны развития сети Интернет.

– очень высокая степень распространения информации, по сравнению с другими способами, такими как газеты, журналы, ТВ и радио. Ведь появившееся в сети интернет сообщение может быть одномоментно растиражировано огромным количеством сайтов, тогда как в других источниках к одному сообщению готовятся достаточно долго. Этакое сарафанное радио.

– интерактивность распространения информации, что означает для психолога что общение со своей аудиторией для психологического просвещения или для индивидуальной работы можно вести в режиме реального времени.

Использование интернета безусловно привело к новым возможностям для психологического консультирования, психодиагностики и психотерапии и дало мощный импульс для поиска новых форм психологической помощи с учетом особенности сети.

### **ВОПРОСЫ:**

1. Какая дата считается днем рождения Интернет в России

– 19 сентября 1990 года

– 17 сентября 1971 года

– 20 августа 1971 года

2. Какие качества важны для психолога, работающего дистанционно

– техническая грамотность

– умение создавать сайты и другие средства донесения информации

– гибкость и умение чувствовать тенденции и учиться новому

3. Особенности сети Интернет это

– отсутствие централизованной организационной структуры и высокая скорость распространения информации

– максимальное удобство для проведения консультаций для психолога

– большой и постоянный поток клиентов для психолога

### **Становление киберпсихологии. Общение, опосредованное интернетом**

**Онлайн**психологи, психологи, занимающиеся психологической практикой дистанционно – занимаются киберпсихологией. Киберпсихология – это растущая и развивающаяся стремительно область психологической науки и практики, которая вмещает в себя не только знания психологической теории и практики, но и некоторые базовые знания компьютерных технологий и информатики, маркетинга, экономики, социологии. Киберпсихолог – это психолог настоящего и будущего времени, качества которого значительно шире знаний и умений психолога, работающего оффлайн. Особенно важны эти знания и умения для психолога, осуществляющего частную практику, что так же является трендом современного общества. Киберпсихология как наука сейчас изучает не только психику людей в бытовой жизни, но и изу-

чает различную деятельность человека в сети интернет, а именно игровую, познавательную, покупательскую и потребительскую активность. Как мы видим все эти области психологии человека очень интересны и полезны в практике современной жизни.

Интернет раскрывает новые области знаний и возможностей для каждого человека, и в том числе для киберпсихолога, для которого стоят важные задачи исследований всех видов деятельности человека в интернет, психологической помощи и поддержке, а так же исключения негативного воздействия сети интернет на психику людей.

Киберпсихологию стоит считать отрасль психологии, объединяющую и отвечающую за методологию, теорию и практику исследования видов, способов и принципов применения людьми социальных сервисов Интернета (Войкунский, 2011)

На западе исследованиям человеческого поведения в сети посвящено огромное количество исследований, которые начались задолго до создания самого интернета, исследовались с точки зрения психологии информатика, социология, педагогика и этнография, так как исследовалось опосредованное компьютером общение в разных областях.

В нашей стране, наряду с техническими исследованиями, касающимися глобальных и локальных компьютерных сетей, осуществлялись первые психологические исследования гуманистического направления «гуманитарный Интернет» и «психология коммуникаций» были выполнены именно психологами (Беляева, Веренкина, Узиханова 1994.) А. Е. Войкунский в 2008 году приводил объяснения по этому поводу, что проблематика опосредования является одной из ключевых в развитии в нашей стране культурно-деятельностной психологии, восходящей к работам Выготского и его школы. Характерно, что исследования посвящены в основном психологии общения, что и является основой взаимодействия людей во всех сферах человеческой жизни. Интересно, что раскрытие этой темы восходит корнями к сочинениям в стиле фэнтези «Нейроманик» автора Уильяма Гибсона. В общем то психика человека и является тем двигателем, благодаря которому фантастика и становится реальностью, в том числе и дистанционное оказание помощи и дистанционное психологическое просвещение, которое уже давно реальность.

Термин киберпсихология в нашей стране употребляется достаточно редко и в том числе с помощью знакомства отечественных психологов с западными сайтами и исследованиями. На данный момент времени в США существует более 250 сайтов, на которых онлайн психологи могут искать клиентов и осуществлять помощь, а на территории РФ, скорее всего не более 30 и их количество растет. Конечно, благодаря этому мы можем видеть какой потенциал еще у дистанционной психологической помощи и благодаря этому видению направлять осмысленные усилия на развитие.

Давайте рассмотрим некоторую проекцию киберпсихологии в привычные области психологии:

Возрастная психология – актуально консультирование, а так же изучение психологии поведения разных возрастных категорий в сети, в том числе изучение онлайн-сетевой, ролевой игры, в том числе и для дошкольников, школьников, подростков и взрослых при решении разных задач развития. Изучение возрастной специфики применения Интернета, учитывая участие компьютерных программ и возможностей сети интернет в формировании зоны ближайшего развития (термин Л. С. Выготского); участие компьютерных программ и дистанционных систем вместо взрослого в развитие ребенка.

В клинической психологии встают задачи и проблемы, связанные с интернет зависимостью и ее психологической природой, с тревожностью, связанной с использованием интернет технологий, с новыми фобиями, которые рождаются, благодаря использованию глобальной сети. Так же важно рассматривать и важнейшие возможности как для психологического консультирования, так и для клинической психологии, которые дает интернет в диагностике и терапии тех же зависимостей, тревоги и фобий. Как мы можем увидеть, интернет как и любая

часть жизни современного человека несет и возможности важные и новые, так и новые проблемы. Так уже исследователи указывают на новые психические заболевания, вызванные различными фантазиями о сетевых технологиях и особенностями их воздействия на психическую жизнь и здоровье человека.

Серьезный блок исследований, связанных с когнитивной сферой человека, связан с организацией систем виртуальной реальности. В решении научных и прикладных задач, стоящих перед психологами, ориентированными на дистанционную работу, стоит обязательное взаимодействие различных направлений психологии: когнитивные специалисты обязательно взаимодействуют со специалистами клинической психологии, психологии труда, педагогической психологии или берут на себя смелость и регулярно обучаются различным направлениям психологии и психотерапии. Интернет – это всего лишь площадка для человеческого взаимодействия, со своими законами, правилами и особенностями, и на этой площадке важны различные навыки.

Важнейшим направлением для изучения и исследований всегда остается психология личности и дифференциальная психология. Очень интересно, что в живом общении психолог встречается с живым настоящим человеком, а в сети психолог, работающий удаленно часто имеет дело с «Аватаром» клиента, где аватар клиента – одно из проявлений его понимания себя и его бессознательного. Очень важно уметь видеть, что стоит за аватаром клиента: особенности выбора конкретного аватара, какие части своего «я» клиент делегировал аватару, социальное взаимодействие между аватарами в общем общении в форумах психологической помощи, аватары в виртуальных играх при исследовании этого вида деятельности человека, гендерные роли, проявляющиеся через аватар и многие другие аспекты.

Киберпсихология обогащает все виды психологической работы: психологию спорта, этнопсихологию, политическую психологию, психологию продаж, психологию возрастную, психологию организационную.

Очень важным разделом так же является психология управления и менеджмента, так как в этой сфере интернет технологии применяются очень широко. И если раньше проведение тренингов для людей и организаций было организовано только в специальных помещениях, то сейчас, обладая достаточной компетенцией, вы как психолог и тренер, работающий удаленно, можете проводить тренинги и семинары для организаций и отдельных личностей из любой точки мира в любую точку мира.

В общем, возможностей для психолога огромное количество, важно научиться их видеть и использовать, адаптируясь к новым условиям и обучаясь новым навыкам.

## **ВОПРОСЫ:**

– **Какие направления психологии и психотерапии затрагивает киберпсихология**  
– **все**

– **только психологическое консультирование**

– **только психологическое консультирование и диагностику**

## **2. Киберпсихология изучает следующее**

– **психологию личности**

– **психологию интернет пространства**

– **Киберпсихология как наука сейчас изучает не только психику людей в бытовой жизни, но и изучает различную деятельность человека в сети интернет, а именно игровую, познавательную, покупательскую и потребительскую активность.**

## **3. В общении и консультировании дистанционно психолог общается с**

– **клиентом, который всегда представляется собой**

– **с аватаром клиента**

**– как с настоящим живым человеком, так и с человеком представленным аватаром, например в переписке на форумах и общении через чат**

## **История возникновения и развития интернет консультирования и интернет психотерапии в России и за рубежом. Предпосылки практики консультирования через интернет: интернет письма, телефонное консультирование**

Предысторией интернет консультирования и интернет психотерапии можно смело считать возникновение и развитие консультирования через телефон и письма. На самом деле, даже сейчас пациенты многое сообщают экспертам с помощью своих писем. Это отличный психотерапевтический способ и возник он задолго до появления сети интернет. После выхода в свет знаменитых психотерапевтических писем Оппенгейма (1908) появилось огромное количество работ психологов о том, насколько полезна психологическая работа с помощью писем. (Бурно 1989, Леви 1982)

Затем, психологическая помощь на расстоянии развивалась в консультировании через телефон, что стало возможным с появлением телефона. Если верить истории, то в 1953 году, священнослужитель, преподобный Питер У. Уэст из клеменнсвудской баптистской церкви с другим священно служителем объявили, что люди нуждающиеся и одинокие, растерянные или имеющие суицидальные наклонности и намерения, могут обратиться за помощью позвонив по номерам телефонов, установленных в храмах. И цепная реакция подобных звонков быстро распространилась по всему миру. Таким образом зарождались телефоны Доверия, что является предвестником создания психологической помощи на расстоянии. На данный момент времени, по всем миру существует огромное количество служб телефонной помощи, в том числе такие известные по всему миру службы, как Международная федерация служб телефонной помощи и Международная линия жизни.

В 1982 года в Москве был открыт первый в Советском Союзе телефон доверия, и телефоны доверия существуют и по сей день, абсолютно бесплатно оказывая психологическую помощь и поддержку нуждающимся. Постепенно подобные службы возникали во всех городах, и конечно самые известные Московская служба психологической помощи населению, общероссийский детский телефон доверия с единым номером 8-800-2000-122 в рамках общенациональной компании по противодействию жестокому обращению с детьми. С 1 марта 2014 года к единому номеру ДТД подключены уже 234 службы во всех субъектах РФ.

Как мы видим предысторией дистантной психологической помощи через сеть интернет стали телефоны доверия и письма, но все же помощь через сеть интернет имеет свою специфику.

Есть и общие черты, которые можно отметить: при наличие общих корней принципов и методов оказания дистантной и контактной психологической помощи при общении с невидимым консультантом у клиента формируется фантазийный образ консультанта, который создается через собственные интерпретации клиента и его проекции. Этот образ мифологический, в большей степени и с одной стороны способствует анонимности и со стороны клиента и со стороны консультанта, а с другой стороны может мешать помощи. Клиент, получив простор для своей фантазии может сформировать образ, который может послужить как для позитивного максимально эффекта от работы, так и для негативного переноса.

Так же именно телефонное консультирование, в отличие от уже возможного дистантного консультирования по видео связи, блокирует визуальный контакт, что лишает так же и консультанта и клиента части важной невербальной информации.

Хотя, усиливает очень важные невербальные характеристики голоса, такие как тембр, тон, скорость речи, дыхание, паузы, что так же может быть не настолько четко осознаваемо и уловимо в видео связи или через письмо или общение на форумах. В общем, можно сказать, что хотя и телефонное консультирование и письмо появились раньше, они не становятся историей, а остаются полноценными способами оказания психологической помощи, уместными в определенных случаях. Стадии консультирования по телефону и в очном консультировании совпадают.

Опыт, накопленный психологами и психотерапевтами при работе с терапевтическими письмами и при работе с использованием телефона, позволяет использовать эти наработки и при дистанционной диагностике и при работе.

Например, опыт работы с письмами (скриботерапия) можно разделить на два этапа:

Психодиагностика и

Консультирование. Коротко остановимся на каждом из них, так как этот опыт в полной мере вы можете использовать в сегодняшней практике дистанционной работы, совмещая с другими приемами.

Во-первых письмо дает большую психодиагностическую информацию:

– Подробное изложение своей истории жизни, психологического страдания, своих побудительных причин и внутренних переживаний, структуры построения мыслей и когнитивных искажений, мотивов и действий других лиц, отношения к миру, себе и другим людям и сценарии жизни, ограничения и убеждения – все это психолог может увидеть, используя терапевтические письма и создавая дневники, в которых будет терапевтическое письмо.

– возможны рисунки, стихи, способ письма с помощью разных инструментов, которые раскрывают душу клиента лучше, чем несколько сеансов консультирования

– способ построения фраз, привычные паттерны речи, смыслы, которые доносит клиент через письмо помогают психологу со знаниями клинической психологии уловить особенности личности, психопатологическую симптоматику. Конечно, повторюсь, каждому психологу консультанту необходимо постоянно повышать квалификацию и разбираться в различных вопросах, а базовые знания клинической психологии жизненно необходимы, чтобы уметь отличить клиента здорового, от клиента с неврозом, личностным расстройством или психопатологией более серьезного порядка, так как на качество взаимодействия влияет не только умения и знания психолога, но и структура личности клиента. И при возникновении сомнений, психологу консультанту как очно, так и онлайн стоит отправлять клиента к специалисту психиатру, неврологу, клиническому психологу, чтобы соответствовать принципу «не навреди». Зачастую в письмах клиент сообщает психологу напрямую о предшествующих проблемах и госпитализациях в психиатрические заведения.

Во-вторых, скриботерапия (или терапия письмом) позволяет так же психологу использовать огромный спектр техник, как например техники арт терапии: исследование продуктов творчества, что помогает провести более тщательную диагностику. Дистанционное современное консультирование обязательно содержит элементы скриботерапии между сессиями проведенными, например, по видео связи.

Если психолог компетентен, то так же можно использовать анализ почерка, который так же дает полезную информацию о состоянии клиента и его характере.

Как мы уже рассмотрели выше, скриботерапия помогает нам провести диагностику, для чего, конечно психологу важно изучать дополнительные инструменты: арт терапию, умения понимать почерк и его составляющие, знание соответствия состояния клиента и его возможного диагноза тем фразам, которые он пишет.

Следующим за психодиагностикой этапом следует психологическое воздействие, психологическая работа, которая так же может проводиться в письмах. Психолог консультант еще в далекие времена, когда скриботерапия была единственным способом дистанционной

помощи, давал качественную обратную связь клиенту, через которую клиент понимал, что его понимают, поддерживают, разделяют с ним его неприятности и помогают найти способы преодолеть его проблемы.

Приему консультирования с помощью писем еще в далекие времена мало чем отличались от консультационного процесса по стратегии. Так же важно было

- установить контакт и прояснить запрос
- поддержать, помочь найти помогающие гипотезы
- выявить и найти способ преодолеть ограничения
- найти ресурсы и выстроить стратегию дальнейшего поведения клиента в его жизни

Но все же в общении письмом есть своя специфика, которую важно понимать. Например, при пересказе клиенты выбирают лишь самое важное, по их мнению, и там скрывается много нюансов, которые стоит прояснить. Как клиент, так и консультант маркируют с помощью различного выделения в тексте (жирным шрифтом, другим шрифтом, подчеркиванием, другим цветом) то, на что стоит обратить особое внимание.

Важно понимать эти особенности и применять их. Если же консультант либо психотерапевт видит, что процесса психологической консультации недостаточно, то в дальнейшем, необходимо применять техники и методы, которые более глубокие и принадлежат к одному из направлений, как например психоанализ, гештальттерапия, когнитивно-поведенческая терапия, гипноз, логотерапия и другие, которых сейчас уже насчитывается огромное количество. Психологу консультанту важно понимать, что одних навыков консультирования для работы может быть недостаточно и выбрать одно или несколько направлений психологической помощи и коррекции, которые ему ближе.

#### **ВОПРОСЫ:**

- Что послужило началом дистанционного консультирования и психотерапии
- телефонное консультирование и скриботерапия
- телефонное консультирование
- нет однозначного мнения на этот счет, так как дистанционная работа – это специфический вид помощи
- Как называется психологическая работа с помощью писем
- терапия перепиской
- письменная психологическая работа
- скриботерапия
- Используется ли в настоящее время в психологической работе скриботерапия
- да, конечно и как дополнительная к другим видам дистанционного консультирования
- нет, не используется

#### **История консультирования через интернет в зарубежных странах.**

Вместе с рождением глобальной сети интернет на западе практически сразу появилась идея психологического консультирования в сети. Известное широко событие – одна из первых психотерапевтических демонстрационных сессий – Консультация, проведенная в 1972 года Стенфордским и Калифорнийским университетами, в США в Лос Анжелесе, проведенной в рамках международной конференции. Хочется заметить, очень важным навыком современного психолога является гибкость и обучаемость новому, так как именно эти навыки в работе мы так же помогаем, для более счастливой жизни, развить своим клиентам. С 1976 года так же в Америке начали развиваться общения в группах поддержки, которые сначала были неформальными, а затем, с 1979 года получили достаточно широкое распространение и стали полноценными родоначальниками е-терапии, важно отметить, что знание истории развития очень

важно для интернет консультанта психолога, чтобы в каждом новом веянии учиться видеть возможности, основываясь уже на подобном успешном опыте человечества, а не сопротивляться более 20 лет, как это делали многие коллеги психологи в России, объясняя это тем, что якобы психологическая работа и психотерапия через интернет не так эффективна. На самом деле, практика показывает, что эффективность психологического консультирования в большей степени зависит от других параметров.

Невозможно на данный момент точно установить, когда западные психологи начали взаимодействовать через email со своими клиентами, но мы можем так же предположить, что это произошло практически сразу, как только возникла такая возможность.

Что касается психотерапии в сети, то Айвен Гольдберг в 1993 году уже вовсю отвечал онлайн на вопросы в сети, связанные с лечением депрессии, консультировал как добровольный консультант в группе поддержки онлайн «Идущие в темноте». И наряду с разговорными техниками, он так же отвечал на вопросы, связанные с медикаментозным лечением депрессии. Платные услуги психологической помощи начали появляться в сети Интернет уже в 1995 году, насколько это известно, наиболее популярными изначально были консультации в формате ответа на один небольшой вопрос за незначительную плату, что сейчас незаслуженно забыто и вы вполне можете это взять в копилку своих видов интернет консультирования.

Так же Леонард Холмс ввел понятие платы, если помогает и, создав свой сайт для такой помощи, он начал получать огромное количество писем через интернет. И по сей день данным способом пользуются различные специалисты и сообщества, где принята свободная оплата или оплата за результат.

Пионером е-терапии считается Дэвид Соммерс, который первым предложил брать плату за полноценные консультации через сеть Интернет, а не только как ответ на один вопрос. Именно этот психолог старался устанавливать длительные доверительные отношения с клиентами через глобальную всемирную паутину. С 1995 года по 1998 год он проконсультировал 300 человек со всего земного шара, чем всем остальным, кто не решался начать такую практику, как бы открыл эту потрясающую возможность, которой мы пользуемся и по сей день.

Можно вспомнить огромное количество людей, кто продвигали идею интернет консультирования, и в том числе добровольных консультантов кризисного центра «Саморитяне», которые хоть и не были психологами и психотерапевтами, но внесли огромный вклад в развитие психотерапии и психологического консультирования через Интернет на Западе.

С саморитян началась практика развития телефонов доверия, которая актуальна и по сей день и спасает огромное количество жизней, оказывая первую психологическую помощь. Эти добровольцы саморитяне, были специально обучены отвечать на электронные письма людям, находящимся на грани самоубийства.

Их работа имела огромное значение и уже в 2001 году волонтеры организации отвечали на письма более чем 64000 человек, оказавшихся на грани жизни и смерти.

К 2002 году на западе уже работало около 500 частных сайтов, которые предлагали услуги е-клиник. И этот этап развития интернет консультирования так же был основополагающим, так как таким образом интернет консультирования стало полноценной психологической работой с обоюдной ответственностью, что очень важно во взаимодействии психолога и клиента. Клиники, специализирующиеся на психологической помощи через интернет на тот момент времени могли предложить более безопасную и удобную систему для клиентов по сравнению с частно практикующими психологами. Внутри этих клиник существовала система, которая тщательно отбирала высококвалифицированных психологов за весьма скромную плату, но могла предложить неоспоримые преимущества: безопасную систему оплаты, выставление счетов юридически грамотно, юридическую поддержку, маркетинговую поддержку и др.

И в наше время эта система сохраняется, и если психолог не берет на себя риск организации частной практики и все сопутствующие этому заботы, то работа в частном онлайн цен-

тре либо в центре, который работает и очно и дистанционно, а так же в школах, институтах и других организациях приносит психологу гораздо меньший гонорар, чем частному практику, но позволяет себя чувствовать в безопасности и не изучать и не делать дополнительных действий по юридической и маркетинговой поддержке своего бизнеса.

Образование международного общества психического здоровья онлайн ISMHO <http://www.ismho.org> остается одним из важных этапов развития терапии и психологического консультирования через глобальную сеть Интернет. ISMHO некоммерческое общество, которое было основано в 1997 году, целью которого была пропаганда и осуществление, развитие онлайн связи сфере психологии и психотерапии, оказание информационной поддержки международному обществу психического здоровья. Это общество стало неофициальной организацией для е-терапевтов, которая обеспечивает и организывает дискуссии по поиску путей использования интернет технологий в психологической работе. ISMHO субсидирует группу анализа клинических случаев, которая обеспечивает анализ и новый взгляд, а так же может дать рекомендации по коррекции и введению новых вопросов и форм вмешательства через сеть интернет..

Эта организация хоть и не является официальной организацией, но именно она выпустила важные рекомендации и принципы работы и организации психотерапии онлайн. В данной структуре присутствуют участники более 200 стран мира, в основном профессиональные психологи, но и в том числе выдающиеся ученые и практики в сфере интернет консультирования, а так же студенты и простые люди увлекающиеся психологией. На данный момент, наблюдая тенденции, можно сделать вывод, что количество сайтов и соответственно людей предлагающих и использующих психологическую помощь и поддержку через сеть интернет растет очень активно, развивается в разных формах и приносит огромную пользу огромному числу людей во всем мире.

#### ВОПРОСЫ:

- В каком году появилась организация ISMHO
- в 1971 году
- в 2001 году
- 1997 году

#### 2. ISMHO это организация

- государственная организация, регулирующая права и обязанности психологов
- неофициальная организация, созданная для развития онлайн технологий в психологической работе
- международное психологическое сообщество по развитию здоровья

### **История консультирования и психотерапии через сеть интернет в России**

В России интернет консультирование или консультирование онлайн, как его принято называть развивается не так давно, как на Западе, но уже так же занимает значительную долю рынка интернет услуг. В России на данный момент происходит бурный рост и многие ниши консультирования онлайн еще практически не заняты, что важно понимать, анализируя историю Западного развития и уметь это использовать.

По мнению Меновщикова В. Ю. теория интернет консультирования в России развивается фундаментально опираясь на серьезные теоритические исследования отечественной школы психологии творческого мышления и компьютеризации Корнилова, Тихомиров 1990) и психологии Интернета (Войунский 2010 и др).

Когда произошел старт интернет консультирования в России сказать сложно, так как первые попытки предпринимались еще в 90-х годах прошлого века специалистами психологами через использование связи, сформированной благодаря любительской компьютерной сети ФИДО, которая в те времена была популярна. Одиночные попытки в литературе не зафиксиро-

ваны, но уже в 1999 году начал формироваться международный проект «Психотерапия и консультирование» О. С. Мартыновой и Б. Коробкова, который существует и действует до сих пор. Отдельные психологи энтузиасты уже тогда начали создавать свои интернет сайты, хотя в России еще долго в головах психологов практиков жили и до сих пор живут мифы о том, что психологическое консультирование и психотерапия через интернет не эффективны.

В. Ю. Меновщиков, который очень глубоко в России занимается темой интернет консультирования в 2006 году начал вместе с командой консультировать в сети интернет на портале Профконсультант.ру, и в 2007 году он же вступил в ISMO, международное общество психического здоровья онлайн.

Уже в 2009 году Меновщиковым и его командой была создана группа «Психологическое консультирование онлайн» на том же портале., а 25 февраля 2010 года была зарегистрирована первая в России Федерация психологов консультантов онлайн, объединяющая более 50 психологов по всей России.

Так же важный вклад в развитие интернет консультирования в России с 2006 года осуществляет МСППН Московская Служба психологической помощи населению, где в начале функционирования появилась возможность задать вопрос и получить ответ от психолога, а с 2011 года уже было развернуто полноценное интернет консультирование по многим каналам. С 2011 года проводятся ежегодные интернет конференции, посвященные интернет консультированию и дистанционному обучению в Москве, на базе Московского городского психолого-педагогического университета.

В 2013 году в ежегодной международной конференции уже принял участие экс-президент ISMO Майкл Фенишел (США), так же развиваются и другие международные связи, что безусловно способствует развитию интернет консультирования В России.

На данный момент в России, так же как на западе используются все виды интернет консультирования, доступные для общения технически. Можно перечислить их и вы сможете сверить со своими навыками и возможностями, чтобы расширить свои технические знания и практику. Чат один на один и групповой, чат по знакам и по времени, видео консультации по скайп, вайбер, ватс ап, зуум, фэсе тайме, аудиоконсультации, с использованием любых приложений и возможностей в том числе обычный телефон, чат видео сообщениями или аудио сообщениями, работа с интернет письмами, онлайн группы поддержки и коррекции, терапевтическое участие в различных сообществах, блоги, прямые эфиры психологов в сети интернет на различных площадках, например Инстаграмм, сетевые журналы, ведение онлайн дневников,

Постоянно ведется дискуссия на тему полезности и применимости интернет консультирования, и зарубежные авторы (Baak, Hem, Boniel-Nissim, Shapira, 2008) где подтвердили эффективность различных видов интернет терапии, В России исследования эффективности интернет консультирования скорее проводятся на уровне описания отдельных случаев и пилотажных исследований. (Билык, 2012, Виноградов 2010, Дроздов 2011, Попова 2012 и др).

Так же федерация психологов консультантов онлайн, под управлением Меновщикова В. Ю. разворачивает исследовательскую программу и уже сделаны многие теоретические обобщения (Меновщиков 2008, 2009, 2010) и выпущены монографии и первые учебные пособия (руководство) по интернет консультированию (Меновщиков 2010, 2011).

При этом фокус профессионального интереса сместился от вечного вопроса «А эффективна ли дистанционная работа по сравнению с очной» на анализ конкретных способов эффективного консультирования, психотерапии через интернет, а так же организации технического оснащения и другие организационные вопросы для выстраивания качественной практики. Если говорить о том, какие направления психологии и психотерапии можно использовать в дистанционной работе, то на данный момент можно сказать что практически все: от психоанализа, клиент-центрированного подхода до различных подходов с использованием арт-терапии и даже метафорических карт. Важно, чтобы психолог, работающий через интернет был

открыт и гибок, и хотел внедрять и адаптировать различные подходы помощи клиенту. Технические возможности расширяются вслед за желанием специалистов и соответствующим запросом специалистам, которые могут помочь все это воплотить технически.

В 2010 году, для развития интернет консультирования в России было создано общество Федерация психологов консультантов онлайн, которое работает и по сей день.

Основные цели федерации состоят в содействии членам этой организации в оказании помощи дистанционно качественно и профессионально, в развитии теории и практики интернет консультирования в России, в поддержке стандартов и научных исследований в области психологического консультирования и психотерапии онлайн.

Федерация осуществляет следующие направления деятельности:

- просветительская деятельность по установлению стандартов и критериев оценки практической деятельности психологов и психотерапевтов в сети интернет и контроль за их соблюдением

- представительство государственных и общественных организациях, в целях продвижения научных и творческих работ, посвященных дистанционному консультированию на международных и отечественных конференциях, семинарах и других мероприятиях

- установление контактов и партнерство, а так же сотрудничество с государственными и не государственными как российскими, так и международными организациями и обществами, созданными с созвучными миссиями.

- осуществляет научные исследования, посвященные психологической дистанционной работе, в том числе и изучение общественного мнения, отношения клиентов, маркетинговой политики и интернет технологий

- осуществляет разработку и реализацию нормативных документов, содержащих информацию о профессиональной подготовке и переподготовке интернет психологов и психотерапевтов

- просветительская деятельность в форматах книг, буклетов и интернет изданий, в том числе интернет журнала «Психологическое консультирование онлайн»

### **ВОПРОСЫ:**

1. Когда появилось интернет консультирование в России

- в те же годы, когда и на Западе

- в 1997 году

- первые попытки предпринимались еще в 90-х годах прошлого века специалистами психологами через использование связи, сформированной благодаря любительской компьютерной сети ФИДО

2. Когда и кем была создана группа «Психологическое консультирование онлайн» на портале Профессионалы.ру

- всемирной организацией ISMO D 2007 году

- Меновщиковым В.Ю и командой в 2009 году

- О. С. Мартыновой и Б. Коробковым в 1999 году

## **Социальные представления и научные предпосылки и доказательства эффективности дистанционного консультирования и психотерапии**

### **Мифы и реальность психологического консультирования и психотерапии через сеть Интернет.**

Для того, чтобы быть конструктивным и эффективным, онлайн консультирование и психотерапия через возможности интернет не только проводится, но и полноценно изучается результативность и эффективность случаев. Международное общество психического здоровья онлайн ISMO внутри своей структуры спонсирует подструктуру – группу CSG, группу которая изучает конкретные случаи, занимается исследованием методов и методик, которые используют психологи и психотерапевты в своей работе онлайн, при этом они рассматривают как случаи, которые были исключительно в онлайн работе, так и случаи сочетания онлайн и оффлайн работы лицом к лицу.

Эта группа исследует и традиционные и нетрадиционные подходы, для того чтобы исследовать и расширять потенциал для работы через интернет. Данные исследования помогают справиться со многими мифами (стереотипами), которые до сих пор влияют на многих, очень даже профессиональных психологов, выбирающих работать только в своих кабинетах и в группах в живую.

В результате работы в группе CSG некоторое понимание, что уже возможно и эффективно в онлайн работе, а что пока еще стоит по исследовать.

Многие мифы про результативность и эффективность работы дистанционно все еще продолжают горячо обсуждать специалистами психологами и психотерапевтами, приверженцами традиционного подхода. Давайте разберем эти мифы:

#### **Миф номер 1: Терапия онлайн невозможна**

До сих пор остаются специалисты, которые уверены, что полноценное взаимодействие, выстраивание контакта возможны только в кабинете лицом к лицу, а уж тем более терапевтическое воздействие вообще, по их мнению категорически невозможно или возможно только в сочетании с работой лицом к лицу.

Так, например, даже один из энтузиастов Борис Коробков, который сам продвигает идею онлайн консультирования, в частной переписке, на которую Меновщиков ссылается в своей книге ««психологическое интернет консультирование» пишет «Собственно, заочно в форуме никакой терапии нет! Есть только общие советы. А терапия возможна только очно и индивидуально». Здесь можно разобрать эту фразу на правду и неправду и увидеть, что да, участие в общем форуме одного клиента и нескольких психологов действительно не терапия, а лишь чаще всего советы, но ведь есть и чаты и другие виды интернет консультирования, которые проводятся именно индивидуально, и данный миф до сих пор так крепок в некоторых умах, так как психологи не видят всех возможностей интернет консультирования, которые доступны на сегодняшний день.

Так же этот миф напрямую связан с исследованиями, что 50—70% человек информации воспринимает и транслирует невербально, и некоторые виды интернет консультирования лишены этой информации в полной мере, с этим частично можно согласится, но ведь на данный момент времени интернет консультирование обладает огромным количеством возможностей, в том числе видео связь, которая дает полный эффект присутствия, а аудио связь дает возможность прочесть невербальную информацию через голос клиента, если специалист раз-

вивает в себе такой важный навык, как умение слышать различные невербальные сигналы в голосе.

Так же, как пишет активная участница команды сайта PsyOnline.ru Ольга Михайлова «клиент в Интернете может попросту дурачить, предлагая вымышленные проблемы, представляясь лицом другого пола и так далее», и это заявление так же можно принять, если консультация ведется в формате переписки. И важно понимать, что и в очном консультировании клиент так же может вас дурачить, и это никакого отношения к реальной работе в партнерских взаимоотношениях не имеет отношения. Риск неадекватного взаимодействия и неадекватного подхода есть в любом виде консультирования и терапии, и зависит не от способа взаимодействия, а от участников. Так же замечу, что дурачить в видео и аудио консультировании уже сложно, а часто невозможно.

Так же, специалисты, которые придерживаются мнения и стереотипа, что помощь полноценная онлайн невозможна говорят о том, что даже в клинике сложно иногда работать с эмоциональными всплесками пациентов, а уж через несколько тысяч километров вообще невозможно.

Иного мнения придерживаются многие практикующие специалисты, которые постоянно работают онлайн, так как по опросам, свыше 90% людей которые работали с психологом онлайн заявляют о том, что это помогло им решить проблему или проблемы. Стоит помнить о том, что интернет консультирование это не только форумы или электронные письма, но и видео и аудио связь и другие разновидности, которые мы разберем позже, которые день за днем показывают все больше случаев, в которых психологическая работы была очень эффективной.

Так же свою лепту в отношении к интернет консультированию и психотерапии онлайн вносят и сами клиенты, которые работали только очно, и как в каждом случае, когда опыт человека ограничен лишь одним способом получения помощи, перед другим способом возникает страх и сопротивление, которое клиенты так же всяческим образом рационализируют.

В данных случаях очень важно проводить регулярную просветительскую деятельность, в которой описываются различные случаи результативной помощи удаленно.

Это так же очень важно, так как например только в России значительная часть населения удалена от городов, в которых они могут получить полноценную психологическую помощь.

Помощь для супервизии, так при выборе формата переписки, есть возможность перечитать и разобрать консультации сколько угодно раз.

Высокий уровень анонимности и удобства, так как клиенты могут скрываться за чужим именем или ником, и тем самым не ранить свое эго и преодолевать сопротивление все еще существующее на территории бывшего СССР, что к психологам ходят только психи, а так же получать помощь находясь в максимально комфортной для себя обстановке.

Так же при использовании интернет работы для психолога и для клиента работа может вестись намного эффективнее благодаря тому, что можно цитировать в точности речь, сохранять запись, прослушивать сообщения по многу раз, и по многу раз перечитывать тексты.

В одном из исследования CSG участвовало более 400 человек, и 90% людей участников этого исследования ответили, что терапия им помогла, согласитесь что часто таким процентом не может похвастаться традиционная терапия, так что важно иметь гибкость и стараться адаптировать новые знания и умения, а не им сопротивляться, ведомые страхом. Помните, как у клиентов, так и у психологов есть только два пути – или развитие или деградация.

Приведу выводы, которые размещает CSG ^

«Случаи, представленные нам, свидетельствуют об эффективности терапевтических отношений онлайн, Клиенты сообщили об увеличении независимости, большей легкости в принятии решений, улучшении межличностных отношений, принятии ответственности на себя и свои обязательства перед другими»

Другие плюсы, полученные в результате терапии онлайн описывают случаи повышения эффективности взаимодействия в группах при работе в терапевтических группах в сети интернет в формате групповых чатов и конференций.

Так же, внутри этого мифа есть проблема о том, насколько реален психолог в сети интернет и каков его уровень образования и компетентности. Искажение идентичности может быть как со стороны клиента, так и со стороны психолога, и поэтому многие сайты, которые размещают у себя анкеты специалистов, для продвижения интернет услуг уже давно требуют документы, подтверждающие уровень образования и компетентности специалиста, и эти документы тщательно проверяются модераторами.

Ныне уже существуют несколько этических кодексов. Кодексы указывают на необходимость информирования потребителя услуг онлайн о возможных рисках, связанных с таким видом помощи, но согласитесь нечистоплотных коллег мы можем найти и в кабинетах, в которых они указывают непрофессиональную помощь. Поэтому этот миф не более чем миф, которыми обрастают люди при появлении чего то нового.

Миф 2: Терапия онлайн состоит в переписке либо на форумах либо в электронной почте.

Этот миф, который еще озвучивают психологи и клиенты, которые никогда не имели контакта с психологической помощью в сети интернет, но он уже порядком устарел. Многие психологи и так же клинические психологи, продолжают работать и с помощью электронной почты и с помощью переписки, но так же используют и другие виды консультирования, такие как видео связь и работа в группах как в конференциях, так и в формате вебинаров, мастер классов и групповых чатов под задачу.

Именно перемещение от одной модальности к другой в психологической работе позволяет многогранно раскрыть уникальные аспекты идентичности каждого человека, обращающегося за помощью в сети интернет. Так же верно, что если человек обращается только в электронной почте или через сообщения на форуме и больше никак не готов, то это помощь будет безусловно рабочей и полезной для его адаптации в этом мире и проработки его задачи.

Дистанционное консультирование уже давно вышло за рамки только работы с текстом, и в настоящее время используются и проверяются все новые и новые виды взаимодействия. На данный момент психологи уже экспериментируют с виртуальной реальностью, что когда то казалось нам фантастикой. В дополнение к использованию видеоконференции они могут использовать виртуальную среду, где есть олицетворения психолога и клиента, пациент и эксперт создают визуальные олицетворения себя, что в будущем будет «психотерапия олицетворения», в которой мы так же можем, как в любых продуктах творчества человека, увидеть огромную информацию для работы.

Безусловно, с каждым днем компьютерные технологии развиваются, и это оказывает влияние на все сферы жизни человека, в том числе и на психологическую удаленную работу.

Чем более гибким будет психолог и чем более он ориентирован на собственную обучаемость новым способам взаимодействия, тем успешнее будет каждый отдельный случай дистанционного консультирования и все направление психологической работы в целом.

Так же важно отметить, что например переписка может быть намного более эффективна для некоторых людей, чем личная встреча или встреча в видео или аудио консультации, например у слабо-слышащих людей, или даже у вполне здоровых людей, но в силу некоторых обстоятельств, не способных выделить строго определенное время на общение. Так же очень важное преимущество переписки – это возможность перечитать и подумать, так как восприятие человека ограничено, и часто со второго или третьего раза информация доходит совсем по другому. Так же, когда в группе CSG проводились исследования терапевтических случаев с помощью переписки, было выявлено, что контакт психолога и клиента очень живой даже в психотера-

пии, наблюдается и перенос и контрперенос и близость взаимодействия, создающая впечатление, что люди находятся лицом к лицу, подтверждена эффективность огромного количества случаев работы именно в письмах и чатах разного формата.

Еще один интересный способ вести коммуникацию в сети интернет с клиентами проводила группа управления весом, направленная на психофизиологическую коррекцию клиентов. Членам этой группы было предложено использовать безопасную доску объявлений, в которой они могли конфиденциально размещать информацию о своих эмоциональных проблемах, напряжении, проблемах с окружением и т.д., которые затрагивали их пищевое поведение. Эта группа в сети встречалась еженедельно и ведущие группы могли отследить изменения участников группы и в целом и индивидуально. Благодаря этой доске терапевты смогли получить гораздо больше информации для оказания помощи членам группы, так как именно безопасность размещения объявлений помогала справиться с такими эмоциями как страх, стыд, избегание близости. Вся полученная информация помогла это сделать гораздо более легким способом и для психологов, и для членов группы, которые боролись с лишним весом в такой обстановке более успешно.

Подобные доски объявлений могут использоваться в самых разных случаях и могут помочь более глубокому раскрытию стеснительных и закрытых клиентов.

Как мы видим, возможностей у онлайн консультирования масса, важно их видеть и уметь ими воспользоваться.

**Миф 3: Предотвращение самоубийства и кризисное вмешательство дистанционно невозможно.**

До сих пор многие специалисты настаивают на подобной точке зрения и такие мысли появились еще тогда, когда начали работать телефоны доверия. Данный миф объясняется тем, что психолог в большинстве форматов не видит клиента и не может оценить по невербальным признакам, что именно происходит с клиентом.

С этим можно поспорить даже на уровне здоровой логики: во-первых невербалика – это не только то, что мы видим, но и во многом то, что мы слышим через дыхание, тембр голоса, тональность и т.д., что дает профессионалу огромную информацию, а во-вторых, огромное количество консультаций онлайн давно уже проводится в видео формате и дает возможность увидеть весь спектр проявлений состояния клиента.

Возможность оказания профессиональной помощи при предотвращении самоубийств и при кризисных вмешательствах будет эффективным, если специалист в полной мере заинтересован и показывает свое отношение клиенту и если специалист профессионально готов к подобного вида работе и у него развиты необходимые навыки чтения состояния человека по голосу, активное слушание, чтение состояния по лицу. А вот если у психолога этих навыков нет, то и в кабинете, лицом к лицу он будет работать с данными проблемами неэффективно.

По мнению CSG «действительность состоит в том, что онлайн консультирование потенциальных самоубийц и тех кто в кризисе может быть эффективно. Например, программа в Израиле, связанная с кризисной помощью онлайн, была настолько успешна, что были спасены многие жизни».

Если опираться на мнение, указанное в текстах ISMHO, то данный миф выглядит как то, что оценка риска неполноценна, при ограниченности наблюдения клиента, кроме того у клиентов есть возможность быстро уйти из контакта, что усложняет оказание необходимой помощи. И в ответ на этот миф специалисты ISMHO заявляют, что помощь при рисках самоубийств и кризисное вмешательство по практике могут быть очень эффективны даже при отсутствие зрительного контакта, можно эффективно эмоционально прикоснуться к людям находящимся в сложной жизненной ситуации и при помощи переписки и при помощи аудио консультиро-

вания, плюс к этому именно онлайн консультирование более безопасно для такого человека, а значит гораздо легче открыться, так как личные запреты снимаются при разговоре с незнакомым человеком. Кроме того суицидальные намерения достаточно часто объявляются именно в общественных средах онлайн, типа сайтов, личных блогов, форумов и чатов, и именно в этих средах людей легче идентифицировать и профессионально оказывать помощь и поддержку.

На сегодняшний день уже существует много сайтов, цель которых именно предотвращение самоубийств, они содержат полезную информацию, которая может помочь человеку находящемуся в личном кризисе, и человек, который настроен и думает о суициде может получить поддержку даже не вступая в непосредственный контакт с психологом.

Организация «Саморитяне» В Великобритании, которая использует помощь через звонки по телефону и электронные письма, за 2000 год получила более 37000 писем с просьбами о помощи в кризисных ситуациях.

Есть огромное количество примеров, когда именно дистанционная помощь была лучшим выходом и помощью для людей, находящихся в кризисной ситуации, случаи, в которых они очно на прием бы просто не пошли по разным причинам.

**Миф 4: Эффективность консультирования онлайн для серьезных расстройств невозможна**

Данный миф основан на том, что восприятие, поведение пациентов с серьезными психическими нарушениями серьезно отличается от работы с человеком, который относительно здоров, но попал в сложную ситуацию

Точное понимание и ответ на коммуникативные послания клиента, когда в работе проявляется серьезная психопатология становится проблематичным.

Есть опасность не справиться с импульсами клиента, и его суждениями и в практике лицом к лицу, а как же это может быть возможно удаленно?

Однако, практика работы онлайн показывает, что пациентам с серьезными психопатологиями не этично отказывать в помощи в онлайн формате и работа, проведенная с ними достаточно эффективна.

Работа с депрессивными клиентами много раз подтвердила свою эффективность при удаленном формате, хотя у них есть определенные сложности установления и поддержания контакта даже лицом к лицу. Факт в том, что такие пациенты могут избегать помощи в кабинете у психолога, а преодолеть барьер внутреннего сопротивления и обратиться за помощью удаленно им намного проще.

Если мы коснемся аддикций, то достаточно часто это лишь симптом, под которым может скрываться более серьезная психопатология. И здесь скорее важны не формат обращения клиента к психологу или психотерапевту, а стратегия, которую выбирает специалист, терпение, своевременная работа с супервизором или в супервизионной группе.

Плюсы работы с пациентами с тревожными расстройствами в удаленном формате еще более очевидны, так как доступны различные форматы работы и постепенно можно установить более тесный контакт, посредством и переписки, и общения аудио и в видео формате.

В данном случае будет постепенность узнавания друг друга и тот темп, который более удобен и понятен клиенту, а соответственно и помощь более эффективна, чем в формате очного взаимодействия в кабинете.

На первый взгляд данный миф может быть правдив, но если мы смотрим глубже и изучаем реальные случаи из практики мы снова видим, что это всего лишь стереотип, а даже атавизм)

**Миф 5: Принципы работы онлайн такие же, как и принципы работы офлайн.**

Можно согласиться, что общечеловеческие принципы и при одном и при другом варианте работы будут одни и те же, но все же работа удаленно имеет серьезные отличия, что конечно же и рождает отличие в принципах работы.

Психологу либо психотерапевту работающему онлайн важно дополнительно практически развивать в себе сверхчувствительность и еще дополнительные навыки, для того, чтобы работать эффективно в разных форматах.

Если специалист работает в формате переписки: чат, форум – важно качественно владеть не только грамотным выстраиванием речи, но и скоростью письма, достаточной, чтобы ограниченная во времени консультация могла быть эффективной.

При работе в аудио форматах – разговор или обмен аудио сообщениями, специалисту важно развивать навыки владения голосом, а так же умения не рефлексивного и рефлексивного слушания, а так же и навыки чтения голоса собеседника не только вербальное, но и всю глубину невербалики.

При работе с видео связью так же важны определенные навыки, которые будут отличать от очной встречи.

Так же, приходя в кабинет к специалисту, клиент сразу видит и дипломы и сертификаты на стене, обычно. В практике интернет консультирования психолог так же обязан доступным способом на своем сайте или в своем блоге размещать документы о своем образовании и уровне своего профессионализма.

Если психолог работает с различными географическими зонами, и клиента приходят из разных часовых поясов и различных культур, стоит развивать в себе умения понимать, что реально происходит с клиентом, как окружающая обстановка и время влияют на него. Таким образом онлайн психолог должен постоянно развиваться, развивать гибкость, сверхчувствительность и другие навыки качественной коммуникации.

Работая практик онлайн должен попытаться понять не только проблему и личность клиента, но и окружающую среду и особенности культуры, в которой находится клиент.

Кроме того специалист обязан в совершенстве уметь работать с техникой, которая помогает ему осуществлять его деятельность и обязан обеспечивать качественную связь, скорость интернет соединения необходимую для всех видов консультирования и психотерапии.

#### Миф 6 Онлайн обучение, супервизия и интервизия в онлайн группе не эффективны

Уже во многих известных высших учебных заведениях все больше курсов и программ, обучение по которым проводится дистанционно, в том числе и обучение психологов и онлайн психологов, но до сих пор еще есть такое предубеждение, что адекватно усвоить профессию можно только в стенах университетов. Все больше вокруг появляется онлайн школ, которые успешно передают именно практические навыки, которые потом успешно реализуются в жизни профессионалами, но сторонники очного общения все еще стоят за то, что «настоящий» только очно.

Как мы на практике видим, если программа онлайн обучения устроена так, что кроме теории студенты так же уже учатся работе на компьютере, внутри сети интернет, уже взаимодействуют на интернет сайтах, которые посвящены практике онлайн консультирования, как раз они и выходят специалистами, готовыми к практике, а не просто головами, наполненными академическими знаниями, которые никак нельзя применить.

Студенты, обучающиеся онлайн практике онлайн консультирования и психотерапии сразу получают от преподавателей и платформы обучения умения работать в компьютерных программах, поддерживать друг друга внутри программ на форумах, собирают списки полезных веб сайтов, изучают программы и ресурсы, которые помогают как изучить дисциплину, так и внедрять навыки, в том числе выполняя домашние практические работы.

Сплоченность закрытой рабочей студенческой группы, которая длительное время совместно учиться помогает создавать практические сообщества психологов, которые потом готовы и создают совместные проекты. Воздействие именно такого обучения и общения именно в таких группах так же формирует отношение вообще к профессии онлайн, к результативности и успешности психологического консультирования онлайн и это осуществляется не через сухие знания, а через собственный опыт взаимодействия.

На сегодняшний день уже не только повышение квалификации, ну и другие виды обучения, в том числе и даже школьное обучение уже достаточно успешно реализовано удаленно.

Огромные плюсы дистанционного обучения примерно такие же как и дистанционной работы, а минусов практически нет, если вы и в последствии планируете работать в основном онлайн.

Можно учиться в любой точке мира, выбирать заведение по той программе, которая вам интересна, и выбираете обучение именно на ваш кошелек, можете пересматривать уроки в записи и учиться всем тем навыкам, которые необходимы практикующему онлайн психологу.

Так же, кроме группы, огромным ресурсом являются онлайн психологи преподаватели, которые в большинстве случаев практики и уже в полной мере владеют именно практическими инструментами, хитростями и знаниями, которых в учебниках еще не написали.

Что касается супервизии онлайн индивидуально и в группах, то эффективность так же высока, как и при очных встречах и это зависит от профессионализма тех, кто ведет группу или супервизию именно в том формате, в котором встреча проходит.

Работа самой CSG показала силу поддержки группы и супервизии, что наглядно демонстрирует желание стимулировать быстрое изучение предмета, повышение технических навыков, кросскультурное понимание и стремление к решению многих новых проблем, возникающих в этической сфере и профессиональной практике онлайн консультирования и терапии.

Для супервизионной работы очень полезно то, что чат переписка остается и доступна для анализа, так же это касается терапии письмами и видео и аудио консультирования при проведенной разрешенной записи.

**Миф 7** Любой клинический психолог или психотерапевт, а так же, психолог консультант может работать онлайн.

Есть такой миф, что перед тем как начать свою онлайн практику необходимо обязательно иметь опыт в очной работе и то, что любой практикующий очно психолог или психотерапевт быстро и легко может начать работать в онлайн формате. Так ли это?

Важно понимать, что навыки онлайн консультанта – это не только навыки работы в профессии психолога и психотерапевта, но и технические навыки, а так же умение совмещать одни навыки с другими и вполне естественно и непринужденно выстраивать терапевтический контакт и работу в сети интернет со всеми ее особенностями. Так же не каждый клиент готов и способен раскрываться в сети. Так, для полноценной и качественной работы необходимо, чтобы совпали естественные навыки и умения психолога и клиента, для того, чтобы взаимодействие было живым и естественным.

То, что онлайн консультирование – это очень легко и имеет только преимущества, и вы постоянно с ноутбуком сидите на красивом берегу моря не более чем миф и замануха для новичков, в реальности как и любое профессиональное дело есть как неоспоримые плюсы, так и сложности, которые требуют внимания.

Например, Майкл Фенишел пишет о работе онлайн психологом из дома:

- вы можете гулять с собакой. Когда пожелаете
- вы можете надевать то, в чем вам удобно ходить,
- вы можете остановиться и сделать себе чашечку кофе,

Но все же важно понимать, что для обеспечения всех этих плюсов вам придется потрудиться.

Необходимо освоить достаточно много навыков и выработать некоторые качества, для того, чтобы избежать технических и маркетинговых проблем, а так же некоторых специфических навыков повышенной чувствительности для работы только текстом, только аудио или только видео, освоить современные программы, инструменты психологической работы и диагностики, в том числе, что удивительно некоторые не совсем стандартные инструменты, как например сейчас, метафорические карты для работы онлайн.

Так же есть специфические, исключительно русские мифы, о которых пишет Меновщиков В. Ю., их назвали «русские мифы о дистантном консультировании»

- Клиенты в сети – обманщики, которые разыгрывают наивных консультантов
- Психологи, работающие по телефону в Интернете начинающие, малоквалифицированные, работают временно, в целях накопления опыта, и мечтают перейти на очное консультирование
- Консультант, работающий в сети, – замкнутый интроверт, который просто не может консультировать очно,
- Консультирование по телефону и в Интернет возможно, а психотерапия НЕТ!
- Психологи работают в интернете только в целях саморекламы
- Интернет консультирование неэтично, скорее вредит клиентам, чем помогает

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.