# ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

# ГОУВПО «МАРИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

# Кафедра психологии

**Доклад на тему:**

**Стратегия психологического консультирования посредством электронной почты или Интернет-консультирование.**

Выполнила: Ларкина Е.Н., студентка 3курса

группы П-32 отделения психологии БХФ.

Проверила: Митькина Елена Анатольевна

г. Йошкар-Ола

2007 год

**Содержание:**

Введение

2. Позиция психолога

3. Основные интерпретации психологов в процессе консультации

4. Подходы консультирования

5. Виды психологического консультирования

6. Стратегия психологического консультирования посредством электронной почты (статья С.А. Белорусова)

7. Вместо заключения

8. Литература

9. Электронные ссылки:

**Введение.**

Интернет-консультирование - это альтернативный источник психологический помощи в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование недоступно или невозможно. Для некоторых людей это единственный способ получить консультацию психолога. Интернет-консультирование это не замена традиционного психологического консультирования. Интернет-консультирование подходит Вам, если:

* Вы не можете посещать очные консультации из-за болезни, панических атак и т.д.;
* Вы проживаете или временно находитесь заграницей и предпочитаете консультироваться у русскоговорящего психолога;
* Вам удобнее получить консультацию в письменном виде и не выходя из дома из-за слишком высокой занятости или по иным причинам;
* Вам затруднительно придти на очное консультирование (стеснение, неординарность проблемы, неоднозначность или стремление повысить уровень конфиденциальности);
* в Вашем городе (или поблизости) нет психологических консультационных центров или частнопрактикующих психологов.

Интернет-консультирование подходит не для всех ситуаций.

Интернет-консультирование не для людей, которые находятся в серьезном кризисе. Интернет-консультирование - новая область. Вы должны принять риски так же, как и преимущества. Если Вы собираетесь работать с психологом по электронной почте или ICQ, Вы должны уметь достаточно хорошо владеть навыками письменной речи. Если Вы не любите писать, или если Вы пишете в четырех словах фразы наподобие тех, что можно встретить в молодежных чатах/форумах, Вам больше подходит видеоконференция с психологом (психотерапевтом) или связь по интернет-телефону. Если Вы скроете важную информацию о себе или намеренно исказите, Вы будете вредить только себе (и тратить впустую деньги). Так как психолог не будет иметь всех обычных визуальных возможностей как при очной встрече, работать таким образом будет несколько сложнее. Если Вы имеете действительно серьезные проблемы, Интернет-консультирование может стать краткосрочным решением в таком случае. Если психолог будет чувствовать, что Вы нуждаетесь в большей помощи, чем он может дать Вам, или помощи других специалистов, или в очной встрече, то он скажет Вам. Для некоторых людей несколько сессий онлайн достаточно; но если это является необходимым, и если это возможно, большинство психологов хотело бы Вас видеть Вас лично. Естественно, каждый хочет знать, можно ли сравнить Интернет-консультирование с традиционным. Консультации психологов по Интернету помогли многим людям, и некоторым весьма серьезно. Как это помогает, что является лучшими способами в этой помощи, и как Вы можете быть уверенными в получении соответствующей помощи - это вопросы только начали исследоваться. В любом случае, каждый онлайн-психолог обязан следовать тем же этическим и профессиональным стандартам, что и при очном консультировании. "Этика" означает возможность удостовериться, что психолог действует ответственно и заботится о Вас. Вы должны ожидать этическое поведение от любого профессионала в области психического здоровья, с которым Вы взаимодействуете онлайн или традиционно. Психологи, которые практикуют в Интернете, - это профессионалы, которые осознали необходимость такой практики и взяли на себя определенный риск. Они создают новую область и корректируют ее, потому что они полагают, что онлайн-консультирование помогает людям. Тем временем, каждый день сотни, тысячи людей формируют отношения через Интернет с профессиональными психологами, и этим людям глубоко помогает этот процесс. Это факт. Как сохранить конфиденциальность Интернет-консультирования? Очень маловероятно, что кто-то узнает о Вашей переписке, но это возможно по небрежности. Вы можете поставить под угрозу Вашу секретность...

* если кто-то еще имеет доступ к Вашему компьютеру и в состоянии прочитать электронную почту или файлы, сохраненные на Вашем компьютере;
* если Вы распечатываете свою электронную почту, и кто-то находит эти бумаги;
* если Вы используете компьютер на работе – и Ваши сотрудники или начальство имеют право прочитать Вашу электронную почту на этом компьютере;
* если Вы случайно неправильно отправляете электронную почту не Вашему психологу, нажимая на неправильное название в Вашей записной книжке, например;
* если кто-то получает пароль к Вашей электронной почте;
* если Вы говорите об этом кому-то;
* если Вашу электронную почту вскрыли.

Вы можете остаться анонимным клиентом. Вас может привлекать идея консультироваться с психологом через Интернет, потому что это анонимно. Многие онлайн-психологи позволяют клиентам оставаться анонимными, но все же желательно психологам иметь информацию - имя, координаты, телефон клиента - прежде, чем они начнут консультировать. Почему? Они несут профессиональную ответственность за клиента. Знание, кем Вы являетесь и где Вы, помогает эффективнее заботиться о Вас. Кроме того, в экстренных случаях этика требует, чтобы психологи очно вмешивались в ситуацию. Помните, что доверие взаимно. Так же как Вы хотите убедиться в профессионализме онлайн-психолога, также и психолог хочет удостовериться, что Вы презентуете себя, а не кого-то другого. Интернет-консультирование может стать для Вас началом получения психологической помощи, если существуют определенные препятствия:

* Удаленность от психолога;
* Сложности в общении (необходимость звонить психологу, договариваться, приходить на личную встречу с психологом и так далее);
* Планирование, финансовое состояние, физические проблемы, противоречивое отношение к консультированию или неправильные представления о психологе.

Надо отметить, что не все люди имеют склонность или способность, чтобы сформировать отношения с психологами, которых они не могут видеть. И психолог, и клиент должны иметь определенные качества и обязательства.

Онлайн-консультации могут помочь Вам, если...

* Вам удобно использовать Интернет;
* Вы любите писать;
* Вы желаете быть честными и не скрывать важную информацию от психолога;
* Вы желаете изменить ситуацию или свое отношение/поведение, взять ответственность за то, чтобы участвовать в этом процессе.

Как Интернет-консультирование происходит? Большинство Интернет-консультантов работает с помощью:

* Электронной почты (больше всего)
* ICQ (некоторые)
* Видео-конференции (редко)
* Интернет-телефона (редко)

Электронная почта - самый распространенный способ, с помощью которого психологи взаимодействуют с клиентами по Интернету. Электронная почта особенно предпочитаема людьми, которые любят писать, и людьми, которые имеют очень плотный график. Большинство психологов полагает, что видео-конференция - идеальный способ для консультаций по Интернету, но на сегодняшний день эта видео-технология пока не всем доступна.

Работу психолога с письмом можно разделить на два этапа:

* психодиагностику;
* консультирование или психотерапию.

Коротко остановимся на каждом из них. Во-первых, письмо дает достаточно большую психодиаг­ностическую информацию:

а) подробнейшее изложение истории психологического страдания, причин, мотивов, действий разных лиц и т. д., нередко в нескольких письмах, что раскрывает проблемы клиента и его личность больше, чем телефонный контакт или единичная очная консультация;

б) стиль изложения, характер построения фраз, само содержание письма позволяют не только разобраться в проблеме клиента, но и уловить явную психопатологическую симптоматику;

в) зачастую в письмах имеются прямые указания на предшествующую госпитализацию в психиатрических учреждениях.

Второй частью обсуждаемой проблемы является консуль­тативное (психотерапевтическое) действие, в свою очередь включающее следующие моменты. Предоставление клиенту обратной связи дает клиенту подтверждение того, что его поймут, разделят его неприятности, обсудят его проблемы и т. п. Выделим несколько конкретных приемов, которые ис­пользует консультант давая клиенту обратную связь и осуще­ствляя психологическую поддержку:

1. Пересказ — цитирование того, что было написано клиентом.
2. Уточнение — обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить. Возможно использование 12 во­просов метамодели типа: «как?», «что именно?» и т.п.
3. Дальнейшее развитие мысли собеседника — письменное изложение подтекста сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете...»
4. Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента, зеркальное отражение его чувств. Например: «Види­мо, Вы этим очень огорчены».
5. Сообщение о восприятии консультантом самого себя и сво­их чувств в данной ситуации. Например: «Меня беспоко­ит, что мы с Вами...»
6. Замечания о ходе письменного диалога (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами на­шли ряд вариантов разрешения проблемы».

Консультация проходит в виде переписки с психологом по интересующей Вас проблеме. Переписка продолжается до тех пор, пока Вы не почувствуете, что проблема для Вас в целом решена. Перед консультацией Вы будете ознакомлены с условиями Договора (публичной оферты) о предоставлении услуги психологического интернет-консультирования. Предложение психологических консультаций онлайн в соответствии с п. 2 ст.437 Гражданского Кодекса РФ является публичной офертой, безоговорочное принятие условий которой в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается акцептом данной оферты (Договором) и заключается в осуществлении Клиентом платежа в счет оплаты предлагаемой Услуги и зачислении денежных средств на расчетный счет Психологической консультации.

**Позиция психолога.**

Позиция психолога - безусловное положительное отношение к клиенту - как к человеку, испытывающему в данный момент определенные затруднения, но обладающему потенциальной способностью решить свои проблемы. Психолог помогает в том случае, если он не просто понимает своего клиента, но и особым образом сопереживает ему - чутко реагирует не столько на слова, сколько на чувства и переживания, скрытые за этими словами. Говоря метафорически, он умеет общаться не только умом, но и сердцем. Такой способ общения позволяет клиенту осознать свои зачастую противоречивые, спутанные и вытесненные переживания, лучше и полнее понять себя и свою непростую жизненную ситуацию. Позиция психолога-консультанта в известном смысле двойственна: с одной стороны, он активный участник жизненной истории клиента, зачастую хранитель самых сокровенных его тайн, с другой - сторонний наблюдатель, который, хотя и помогает как профессионал, но находится в стороне, по возможности не вовлекаясь эмоционально в жизненные коллизии клиента, и лишь побуждает его к самостоятельным решениям и поступкам. Эти взаимоотношения с нравственной точки зрения весьма непростые. Психолог, изучивший ситуацию и обладающий специальными знаниями, может помочь своему клиенту понять и осмыслить происходящее, но не имеет права решать за него: жизнь клиента - не его жизнь, и вторжение в чужое личностное пространство должно происходить лишь по взаимной договоренности. Обладая возможностью серьезно влиять на клиента, психолог не может ее применять в полной мере, хотя клиент его обычно об этом даже просит - как правило, клиенты стремятся переложить весь груз ответственности на консультанта и ждут от него готовых советов и решений. Таким образом, на определенном этапе помощь психолога предстает в форме отказа от прямой помощи в виде готовых решений и указаний, потому что лишь решение, принятое самостоятельно, является действительно «работающим» и подлинно нравственным. Сам же клиент учится понимать, что за конечный результат психотерапии несет ответственность он сам, потому что решение, принятое совместно с консультантом, претворять в жизнь придется именно ему. Эффективное консультирование это процесс, который выполняется вместе с клиентом, но не вместо клиента.

**Основные интерпретации психологов в процессе консультации**:

Аналитико-интерпретативная ориентация. Психолог, по мере предъявления клиентом проблемы, анализирует и интерпретирует ее содержание. Клиент должен увидеть свою проблему и самого себя глазами психолога, принять это видение и сделать его своим. Именно психолог здесь ставит задачу на изменение, и составной частью этого изменения обязательно будет являться изменение картины мира клиента. Именно психолог выбирает средства изменений и использует их.

Рационально-констатирующая. По мере предъявления проблемы клиентом, психолог старается помочь ему сформулировать эту проблему наиболее четко, в рациональной форме и в терминах клиента. Это помогает клиенту осознать свои представления о реальности и себе самом, что дает возможность клиенту самостоятельно или совместно с психологом поставить задачу на изменение, но редко позволяет самостоятельно найти средства для осуществления этих изменений. Отсюда возникает обоснованный запрос клиента к психологу-консультанту на овладение техниками изменений.

Процессуальная ориентация. Психолога здесь интересует не само содержание, предъявляемое клиентом, а динамика развертывания этого содержания. Психолог следует за клиентом и усиливает проявления спонтанности с помощью различных приемов и техник. Клиент получает реальный новый опыт: происходит изменение эмоционального состояния, возникают новые поведенческие реакции.

Парадоксальная ориентация. Психолог своим поведением стремится разрушить ролевые ожидания и стереотипы отношений клиента. Это ведет к изменению состояний клиента, к разрушению стереотипов общения и отношений, стереотипов в восприятии себя и других людей. Это делает клиентов более «пластичными», эмоционально сензитивными и рефлексивными.

**Подходы консультирования:**

В основе клиент-центрированного подхода - вера в наличие у каждого человека изначального стремления к максимальной социальной самоактуализации. Задача клиента и психолога состоит в том, чтобы как можно полнее понять мир клиента и поддержать его во время принятия ответственного решения. Психолог поддерживает у клиента состояние психического здоровья, давая человеку возможность соприкасаться со своим внутренним миром.

Экзистенциальный подход - слово экзистенция («существование») происходит от лат. - выделяться, появляться. В процессе своего существования человек сталкивается с данностями существования: смертью, свободой, изоляцией, бессмысленностью. Они выполняют динамическую функцию по отношению к человеку - побуждают развитие его личности, его становление. Но столкновение с ними болезненно, поэтому люди склонны защищаться от них, что зачастую приводит лишь к иллюзорному решению проблемы.

Когнитивно-бихевиоральное консультирование – выясняются причинно-следственные связи в последовательности событий, определяющих поведение клиента; совместно с клиентом выбираются достижимые для него цели, перечисляются альтернативы, формулируется конкретный план действий на будущее.

Основная идея нарративной терапии основывается на представлении о том, что мы осмысливаем и строим жизнь на основе историй, которые рассказываем друг другу и самим себе. Нарративная терапия помогает людям разрешить их проблемы, позволяя им отделить их жизнь и отношения от тех знаний и историй, которые, по их мнению, уже себя исчерпали; помогая им бросить вызов тем способам жизни, которые они воспринимают как доминирующие, подчиняющие, и поощряя людей переписать их истории жизни в соответствии с альтернативными, предпочитаемыми (самими людьми) историями их идентичности, и в соответствии с предпочтительными (для самих людей) способами жизни. Все мы состоим из множества историй: о том, кем мы являемся и кем не являемся, то есть она наших "Я", о наших способностях и достижениях, о неудачах и поражениях, об интересах и намерениях, о работе и карьере, об отношениях и связях, о поступках, желаниях, планах и т.д. Какими именно будут эти истории, зависит от того, на какие события мы обратили внимание, как связали их между собой и какой смысл им придали.

**Виды психологического консультирования:**

Проблемно-ориентированное. Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы: формирование и укрепление способности клиента к адекватным действиям в ситуации, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии.

Личностно-ориентированное. Нацелено на анализ индивидуальных, личностных причин проблемы, на процесс складывания деструктивных личностных стереотипов и на предотвращение подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего, сюда следует отнести техники гештальтерапии, гуманистической психотерапии.

Решение-ориентированное. Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Этот подход обращает внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии.

Как правило, необходима серия из 4-5 писем.

1. Письмо всегда оставляет время для обдуманного и взвешенного ответа.

2. Письмо усиливает рефлексивный анализ своей проблемы у клиента, ибо многое надо выразить немногими словами, лаконично и понятно.

3. На одно письмо клиента ответ могут дать несколько консультантов, что побуждает клиента к самостоятельному выбору, делает его более свободным в принятии решения относительно своей жизни.

Как показывает практика, эта форма консультаций эффективна - в ходе составления письма у клиента есть возможность что-то осмыслить, переформулировать, осознать для себя, да и в ходе обдумывания ответа происходит интенсивная внутренняя работа. По времени такая консультация продолжается несколько дней, иногда - недель или месяцев.

Стратегия психологического консультирования посредством электронной почты (статья С.А. Белорусова - практикующий психотерапевт, консультант Центра семьи и детства РАО).

Знамением нашего времени является ускорение и многообразие коммуникаций. Интернет за последние 10 лет стал существенным сегментом человеческой культуры. В нем предоставлены принципиально новые возможности не только в сфере распространения информации, но также инструменты, которые могут быть использованы для разрешения психологических проблем и облегчения эмоциональных страданий потенциальных потребителей консультативных услуг. Мы рассмотрим один из таких инструментальных видов помощи, который в мировой практике получил различные названия – e-mail – психотерапия, виртуальная психотерапия, кибер-терапия и прочее.

Для тех, кто пока не знаком с Интернет терминологией, воспроизведем основные понятия. Сетью (с большой буквы) мы называем совокупность пересекающихся информационных каналов, возможных для восприятия с помощью подсоединенного к телефонной сети (с маленькой буквы) персонального компьютера, оснащенного модемом. Информация в форме электромагнитных импульсов хранится на компьютерах с огромными запасами памяти – серверах. Для помещения своей информации в Сеть, пользователь может обратиться как к бесплатным серверным услугам, так и оплаченному варианту размещения своего ресурса. Пользовательский доступ ко всему объему информации, хранящейся в мировой Сети осуществляется через специализированную фирму - провайдера коммутационной связи и в настоящее время стоит от 0,5 до 1 доллара в час. Времяпрепровождение и деятельность человека в Интернете разнообразны. Возможен «серфинг» - целесообразный или бессистемный просмотр интересных информационных центров. Увлекательна деятельность по созданию подобного собственного центра, который называется сайтом и может представлять собой «визитную карточку», ознакомительную «домашнюю страничку», сборник тематических материалов и ссылок на другие сайты, полемический форум или даже виртуальный магазин. Возможности для виртуального общения открывают особые программы – «болталки – чаты», где происходит оживленное личностное, хотя и обезличенное - под псевдонимами, взаимодействие на любые темы. Однако самой простой и недорогой формой Сетевых контактов является e-mail – электронная почта. При известных навыках, каждый может завести себе «почтовый ящик» на бесплатном сервере. Такого рода «ящик» состоит из индивидуального адреса написанного латиницей, в котором обязательно посередине присутствует знак «@», а также доступа к чтению поступивших ответов. Несомненным удобством является то, что, пользуясь выбранным паролем, доступ к своему почтовому ящику возможен с различных компьютеров – из дома, с работы, из компьютерных салонов и из любой страны. Вышеприведенных знаний и возможностей вполне достаточно для того, чтобы стать клиентом мейл-психотерапии. Для осуществления деятельности в качестве консультанта потребуются еще три фактора:

А) Наличие собственного сайта, в котором будет содержаться информация о личности, методах и формах консультирования;

Б) «Раскрутка» этого сайта, то есть своего рода Сетевая рекламная кампания для оповещения потенциальных потребителей о возможности такого рода услуг;

В) Достаточность мотивации, времени и опыта для оказания виртуальной психологической помощи.

Именно опыт подобной деятельности является предметом настоящей статьи. За год практики в качестве Сетевого психотерапевта, нами осуществлялась консультативная работа в формате e-mail с обратившимися за помощью более чем 100 респондентами. Время подвести предварительные итоги, поделиться наблюдениями и предложить возможные практические рекомендации, не претендующие, впрочем, на окончательный менторский авторитет.

**Запрос.**

Преобладающим поводом для обращения является эмоционально фрустрирующая ситуация. Наиболее распространенным сюжетом являются затруднения в межличностных отношениях. Проблемы одиночества и застенчивости, переживание неблагоприятных факторов окружения на работе и в семье – эти мотивы доминируют над запросами, относящимися к личностному росту или совсем уже редко встречающимися информационными запросами.

**Контингент.**

Процентное соотношение респондентов по полу было практически одинаковым, что контрастирует с нашим опытом очного консультирования, в котором на ¾ преобладают женщины. Возможно, здесь сыграло роль то обстоятельство, что при тенденции чаще обращаться за психологической помощью, в настоящее время женщин – пользователей в Рунете примерно в 10 раз меньше, чем мужчин. Возрастной диапазон респондентов варьировал от 15 до 50 лет, средний возраст – от 20 до 30 лет.

**Процесс.**

Консультирование, представлявшее собой обмен месседжами (посланиями по электронной почте) в большинстве случаев ограничивалось тремя-четырьмя взаимо-сообщениями размером 6-8 строк. Переписка большего объема и большей длительности происходила не более чем в 10% случаев. Темп консультативного процесса был достаточно интенсивным, то есть почти всегда обмен посланиями происходил в течение суток.

**Эффективность.**

Для оценки эффективности нашей деятельности, спустя месяц после получения последнего месседжа от клиента, нами отправлялся стандартизованный вопросник. Анализируя обратную связь, следует признать, что ответы пришли менее чем на половину разосланных вопросников. При этом большая часть содержит положительную оценку происшедшего процесса консультирования, средний балл в ответе на вопрос о степени удовлетворенности ожиданий составил 60-70%. Случались и ответы откровенно разочарованного содержания, они оставляли примерно 1/10 от полученных ответов. Достоверное большинство респондентов отрицательно отнеслись к перспективе оплаты консультирования.

**Пример вопросника.**

1. Сколько Вам лет?
2. Ваш пол?
3. Обращались ли Вы в прошлом к психологу или психотерапевту?
4. Вы пользуетесь Интернетом дома или на работе?
5. Можно ли сказать, что на момент обращения к нам, Вам было действительно плохо?
6. Что Вы ожидали обращаясь за помощью?
7. Были ли Вы разочарованы нашим ответом?
8. На сколько процентов оправдались Ваши ожидания после получения ответа от нас?
9. Последовали ли Вы рекомендациям, если таковые содержались в нашем ответе?
10. Продолжаете ли Вы переписываться с нами в настоящее время?
11. Если бы Вы получили иной ответ, продолжали бы Вы переписываться с нами?
12. Исключаете ли Вы для себя возможность вновь обратиться к нам за помощью?
13. Порекомендовали бы Вы нас своим друзьям, будь у них возможность
14. пользования Интернетом?
15. Как бы Вы отнеслись к введению системы разумной оплаты психологических услуг в Интернете?
16. Что бы Вы могли конкретно нам пожелать и порекомендовать в нашей дальнейшей деятельности?

**Технология.**

Как и в традиционной кабинетной психотерапии, консультант является адресатом запроса. Первый месседж потенциального клиента мы называем «инициальным посланием» и разделяем их на два типа. Первый тип состоит из короткой фразы, порой из двух слов, например - "«депрессия, помогите». Тональность посланий первого типа варьирует от степени отчаянного крика до нейтральной констатации факта. Второй тип инициального послания представляет собой развернутое письмо, с массой подробностей, иногда даже с приложениями данных обследований, результатов тестов и проч. Соответственно тактика Сетевой помощи при этих двух типах, будет различной. Интересно, что по мере возникновения устойчивого сетевого контакта, под которым мы понимаем обмен посланиями с наиболее распространенным интервалом в одни сутки с перерывом на выходные, методы помощи перестают так сильно отличаться друг от друга и на отдаленных этапах, примерно через 3-4 письма, они становятся практически неотличимыми друг от друга.

Работа в инициальной фазе должна включать в себя несколько компонентов. В ответном письме, каким коротким бы оно ни было, следует уверить автора, что он попал именно по месту назначения, что в любом случае попытка помощи будет предпринята в случае очевидной ошибки (письмо педагогического или юридического содержания следует переадресовать автора, указав ему те или иные возможные источники ответов) письмо должно вызвать у человека ощущение того, что он действительно понят или специалист делает все, чтобы наилучшим образом обеспечить это понимание письмо должно вызвать надежду письмо должно побудить человека к ответу.

Это общие требования. Затем, в зависимости от того, к какому типу – условно короткому или длинному относится инициальное послание, целесообразны следующие приемы.

В инициальной фазе первого типа следует вчитаться в каждое слово, попытаться представить ведущую мотивацию автора – отчаяние или любопытство, и, в своем ответном письме попросить уточнить – что имелось автором в виду под тем или иным словом. Здесь уместно прямое цитирование, по формуле. Когда Вы пишите «....» что вы имеете в виду? Возможно, не так уж необходимо просить указать пол, возраст, место жительства, давность стрессовой ситуации в первом ответном письме. Просьба просто уточнить или определить слова – «любовь», «невроз», «проблемы» без поспешного сбора формальных сведений оказывается весьма полезной по двум соображениям.

Первое. С самого начала предполагается незыблемый и основной принцип мейл-терапии – консультируемый в значительно большей степени, чем при личных встречах несет ответственность за свои слова, за их корректный и точный выбор. Ведь здесь отсутствуют интонации, тембр, невербальные каналы контакта, представлен лишь текст. И работа в том направлении, чтобы текст вначале максимально полно и истинно отражал сущность состояния человека, а затем, в результате консультирования, становился терапевтическим фактором – именно это и составляет суть Сетевого консультирования. Драгоценность написанного слова является основной установкой консультанта и постепенно прививается, становясь очевидной для сетевого клиента.

Второе соображение в пользу воздержания от немедленного сбора информации состоит в том, что Сетевое консультирование представляет собой форму терапевтического альянса, когда оба участника сначала выбирают совместное поле деятельности, методы, возможности и лимиты. Участники альянса равноправны и степень доверительности, проявляющаяся выбором объема открываемой информации определяется клиентом. Об успехе данного подхода можно судить по тому, что в ответ придет более детализированное письмо, подтверждающее или опровергающее первичные предположения консультанта.

При втором, «длинном» типе инициального послания, из него следует выделить наиболее стрессовые моменты, болезненные точки, ключевые фразы и строить свой ответ исключительно вокруг них. Так как в послании и без того содержится избыток информации, здесь следует целенаправленно сузить поле взаимодействия, вычленив из большого текста то, что может быть собственно предметом консультирования. Иногда это могут быть внешне не самые впечатляющие фразы. В этом случае ответ должен быть настолько короче, насколько нам желательно получить реплику респондента. Как показывает опыт, второе письмо в этом типе соответствует по своему объему ответу специалиста. Клиент в данном случае может быть несколько разочарован, зато он приобретает реалистическое представление о возможном объеме оказываемой помощи.

Мы подробно остановились на стратегии работы с инициальными посланиями, так как она, в отличие от традиционной кабинетной терапии, где первые встречи зачастую представляют собой прелюдии к дальнейшей работе, в виртуальном формате ультимативно определяет степень эффективности всего процесса. Так происходит потому, что мейл-терапия, почти всегда неотложная терапия, фокусированная на оптимизацию сравнительно узкой по отношению ко всему спектру личности «проблемной сферы».

Трудно рекомендовать стереотипы длительной работы средней фазы терапевтического процесса. Здесь мы можем предложить лишь предварительные соображения. В ряде случаев вполне оправдана предоставляемая клиенту возможность «выплакаться» в условную, однако персонализированную «пустоту виртуального мира». Обнадеживающие результаты получены при использовании практики повседневных поведенческих заданий с последующим обсуждением успеха или неудач. Значительно менее эффективна психодинамическая парадигма. Это связано с явлениями неконтролируемого трансфера которому в формате «почтовой терапии» затруднительно придать позитивно терапевтическое звучание. В этих случаях респондент(ка) от обсуждения своих проблем и исследования путей их разрешения начинает в своих посланиях все больше места уделять предположений или вопросов относительно позиции и личности своего консультанта. Как показывает опыт, для предотвращения перерождения кибер-терапии в заурядный «виртуальный роман» специалисту следует чаще возвращать клиента к первоначальному запросу или его адекватному переформулированию на текущий момент. При этом нередко возникает сопротивление, которое может привести к окончанию терапевтического взаимодействия.

В качестве самого общего принципа, имплицитно пронизывающего консультативную деятельность, мы пользуемся парадигмой, имеющей источником вековую мудрость Экклезиаста - "Нет ничего нового под луной". Так, для невротика характерен следующий сюжет психической активности: "Я такой же как все или хочу быть не хуже других. А вот моя ситуация необычна и мучительна, так почему это случилось со мной?" Так вот в процессе мейл-терапии происходит постепенная смена «центра тяжести дистресса» и выстраивается следующая терапевтическая стратегическая ось - "Наоборот. Ваша личность глубоко необычна, драгоценна и абсолютно неповторима. А вот ситуации, которые происходят с нами, представляют собой клише, встречающиеся в природе с разной степенью частоты. Все, что Вы переживаете, уже наверняка было с кем-то другим. Давайте подумаем, как те люди справлялись с подобным опытом и как можете Вы принять этот вызов Судьбы".

В данной терапии нет завершающего этапа. Консультирование заканчивается, когда клиент перестает писать. Из этого факта напрашиваются три вывода:

1) Клиент разочаровался в терапии;

2) Клиент успешно разрешил свои проблемы;

3) Мотивации и ресурсы клиента оказались недостаточными для прохождения терапии. Для выяснения какой из этих вариантов имел место, и получения обратной связи мы настоятельно рекомендуем через месяц после последнего месседжа клиента направить ему послание с вопросом о том, насколько изменились внутренне и внешние факторы, побудившие его обратиться за помощью и просьбой оценить эффективность оказанной помощи. Иногда подобное послание специалиста вызывает позитивные эмоции клиента и побуждает его к продолжению мейл-терапии.

Заключение: Диспозиция клиента.

Препятствием для получения классической психотерапии служит либо отсутствие качественной информации, либо недоверие, возникшие в результате неудачного опыта терапевтического взаимодействия «в реале», либо отсутствие средств. Косвенным подтверждением последнего обстоятельства служит тот факт, что абсолютное большинство респондентов пользуются компьютером на работе, то есть в рабочее время и бесплатно. Безусловными преимуществами мейл-терапии для клиентов является ее легкая достижимость, бесплатность, анонимность и отсутствие каких-либо обязательств по отношению к консультанту.

Заключение: Диспозиция консультанта.

Для специалиста, особенно начинающего, опыт осуществления мейл-терапии с ее такими особенностями как высокая степень эмоциональной насыщенности, зачастую драматичность, возможность четкого отслеживания происходящего и постепенный подбор наилучшей стратегии, может оказаться весьма ценным в познании мотиваций судьбы и личностных путей выхода из кризисных ситуаций.

**Вместо заключения.**

Он-лайн терапия (дайджест статьи Marylin Elias в газете USA TODAY May 17, 2001).

Пять лет назад в Интернете практиковали всего 6 специалистов, теперь более 500 по данным сайта Metanoia.org . Среди них большинство психологов, лицензированных социальных работников, семейных консультантов и лишь несколько психиатров. 90% консультирования осуществляется посредством электронной почты. Клиенты посылают месседжи в любое время суток, консультант отвечает через день-два. Примерная оплата – 200$ за месячный срок при неограниченном числе посланий. Иногда терапия осуществляется в режиме чата и представляет собой обычный 50-минутный сеанс. Небольшое число терапевтов применяют в работе аудио и видео-камеры. Е-терапия не предназначена для людей с серьезными ментальными расстройствами, такими как шизофрения и биполярная депрессия. Медикаменты при этом не назначаются. Преимущества такого рода терапии: идеальна для путешественников и бизнес-занятых людей, меньшая стоимость, когда одно послание обходится в 25-50$, в то время как обычный терапевтический сеанс 125-165 $, более быстрый контакт, потому что некоторым легче раскрыть себя перед экраном монитора, чем с глазу на глаз по данным Patricia Walles “The Psychology of Internet”, привлекательно для тех, кто стыдится своих проблем, например жертв детских сексуальных домогательств или физических уродств. В числе негативных сторон Е-терапии – невозможность оценить суицидальный риск, в то время как “Сеть переполнена депрессивными людьми”. Также невозможно оценить квалификацию специалиста и эффективность терапии. Эта терапия лучше всего подходит для клиентов с фокусированной, специфичной, ясно очерченной проблемой, при которой могут помочь бихевиоральные техники. Следует учитывать, что здоровье, в том числе и психическое стоит среди приоритетных тем для людей, ищущих информацию в Сети. Они уже именуются “киберхондриками”. Инициатор сайта beliefnet.com Marta Ainsworth считает, что е-терапия поможет, если вы: комфортно ощущаете себя в Сети, можете экспрессивно описать свои чувства, честны с собой и терапевтом, принимаете ответственность за участие в процессе. Это не лучший выбор, если вы: в серьезном кризисе, не умеете долго и выразительно описывать свое состояние, склонны утаивать от терапевта часть информации, не готовы полностью участвовать в процессе роста и исцеления.

**Литература:**

Шнейдер Л.Б., Ш76 Основы консультативной психологии: Учеб. Пособие. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. – 352с. – (Серия «Библиотека психолога»).

**Электронные ссылки:**

http://www.perception.ru/,

http://jur-center.spb.ru/prices.htm, http://www.psychological.ru/lim/obsheprof/konsult/doc21.html.