**ТЕМА курсовой работы: «Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования»**

**Оглавление**

Введение

Глава I. Содержательные особенности Интернет-консультирования.

§1. Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете

§2. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе

Глава II. Процессуальная специфика Интернет-консультирования.

§1. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете

§2. Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете

Заключение

Библиографический список

**Введение**

**Общая характеристика работы.**

Исследование посвящено изучению новой технологии психологического консультирования, - Интернет-консультированию.

**Актуальность исследования.**

Интернет-консультирование активно формируется в наше время в качестве новой технологии психологического консультирования, что обусловливает своевременность и важность его научного психологического изучения на современном этапе развития практики психологического консультирования.

**Объект исследования.**

Объектами исследования предстают клиенты психологов-консультантов, применяющих психологическую технологию Интернет-консультирования и сами эти психологи-консультанты.

**Предмет исследования.**

Комплексным предметом исследования является психологическая технология Интернет-консультирования, анализируемая в ее содержательной специфике и процессуальных особенностях.

**Цель исследования.**

Целью исследования является изучение социально-психологических содержательных особенностей технологии психологического Интернет-консультирования.

**Гипотеза исследования.**

Исходя из нашего понимания объекта, предмета и цели исследования, мы предположили, что Интернет-консультирование, в качестве новой технологии психологического консультирования, имеет свои позитивные стороны, обусловленные содержательной спецификой и процессуальными особенностями данной технологии. Мы также предположили, что востребованность Интернет-консультирования детерминирована социально-психологическими характеристиками новой генерации клиентов и консультантов, практикующих его.

**Задачи исследования.**

Основываясь на информационных характеристиках объекта, предмета и цели нашего исследования, а так же отражая полиаспектную гипотезу исследования, мы поставили следующие задачи исследования:

1) Выяснить современные представления о целях, принципах и консультационном контакте в классическом психологическом консультировании;

2) Осветить степень изученности и разработанности проблемы психологических консультаций в Интернете на сегодняшний день;

3) Проследить историю развития психологической помощи в Интернете;

4) Выявить модели, способы и технологические приемы оказания психологической помощи в Интернете;

5) Изучить виды и формы психологического консультирования в Интернете;

6) Раскрыть содержательную специфику и процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования.

**Методы исследования.**

Для решения поставленных нами в исследовании задач, мы применили следующие методы исследования:

1) метод рефлексивного самоотчета;

2) фактологический метод (исследование фактических характеристик анализируемого явления путем непосредственного эмпирического изучения (наблюдения) его содержательных особенностей и процессуальной специфики));

3) библиографический метод (системный комплексный анализ научной психологической литературы, - литературы, посвященной психологическому консультированию вообще и Интернет-консультированию в частности);

4) метод сравнительного анализа;

5) интерпретационный метод.

**Объем и структура курсовой работы.**

Курсовое исследование состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка. В работе имеется одна таблица.

**Глава I. Содержательные особенности Интернет-консультирования**

**§1. Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете**

Психологическое консультирование это, прежде всего, работа с эмоциями и чувствами человека. Психологическое консультирование это психологическая работа с переживаниями человека, - с тем, что психически составляет его внутренний мир. Есть точка зрения, что переживания человека практически не поддаются «обработке», мы полагаем обратное. Здесь нам близок подход Ф.Е. Василюка, который утверждает: «… процессом переживания можно в какой-то мере управлять — стимулировать его, организовать, направлять, обеспечивать благоприятные для него условия, стремясь к тому, чтобы этот процесс в идеале вел к росту и совершенствованию личности — или по крайней мере не шел патологическим или социально неприемлемым путем. Переживание, таким образом, составляет основной предмет приложения усилий практического психолога, помогающего личности в ситуации жизненного кризиса. А раз так, то для построения теоретического фундамента психологической практики вполне естественно процесс переживания сделать центральным предметом общепсихологического исследования проблемы преодоления критических ситуаций».[[1]](#footnote-1)

Рассмотрим психологическое консультирование в качестве профессиональной деятельности. Для решения данной комплексной задачи выделим в разных основополагающих консультационных направлениях процессуальные цели психологического консультирования. Также мы выясним базовые теоретические принципы консультационной работы этих классических подходов и выявим современные представления этих школ о консультационном контакте. Смысловое содержательное обозначение изучаемых вопросов мы приводим в Таблице № 1, представленной ниже.

**Таблица № 1. «Современные представления базовых психологических направлений о целях, принципах психологического консультирования и консультативном контакте».[[2]](#footnote-2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название направления | Процессуальные и результационные цели психологического консультирования | Основные теоретические принципы в психологическом консультировании | Понимание специфики и задач консультационного контакта в процессе консультирования |
| Психоанали-тическое направление | Перевести в сознание вытесненный в бессознательное материал; помочь клиенту воспроизвести ранний опыт и проанализировать вытесненные конфликты; реконструировать базисную личность. | Сущность человека определяется психической энергией сексуальной природы и опытом раннего детства. Основу структуры личности составляют три инстанции: ид, это и супер-эго. Поведение мотивируется агрессивными и сексуальными побуждениями. Патология возникает из-за вытесненных в детском возрасте конфликтов. Нормальное развитие основывается на своевременном чередовании стадий сексуального развития и интеграции. | Консультант сохраняет личную анонимность, чтобы клиент мог свободно проецировать па него свои чувства. Основное внимание уделяется уменьшению сопротивления, возникающего при анализе реакции переноса клиента, и установлению более рационального контроля. Консультант интерпретирует «поставляемый» клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого. |
| Адлерианское направление (индивидуа-листическая терапия) | Трансформировать цели жизни клиента; помочь ему сформировать социально значимые цели и скорректировать ошибочную мотивацию посредством обретения чувства равенства с другими людьми. | Человек с раннего детстве формирует уникальный стиль жизни, творит свою судьбу. Поведение человека мотивируется стремлением к достижению целей и социальным интересом. Жизненные трудности способствуют формированию неблагоприятного стиля жизни. Нормальное развитие личности предполагает адекватные жизненные цели. | Подчеркивается «позитивная природа» каждого человека. Акцентируется разделение ответственности между консультантом и клиентом, обоюдное доверие и уважение, равноценность позиций, установление общих целей психологическогоконсультирования. |
| Терапия поведения | Исправить неадекватное поведение и обучить эффективному поведению. | Человек - продукт среды и одновременно ее творец. Поведение формируется в процессе обучения Нормальному поведению обучают посредством подкрепления и имитации. Проблемы возникают в результате плохого обучения. | Консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективному поведению. Клиент должен активной апробировать новые способы поведения. Вместо личных отношений между консультантом и клиентом устанавливаются рабочие отношения для выполнения процедур обучения. |
| Рационально-эмоциональная терапия | Устранить "саморазрушающий" подход клиента к жизни и помочь сформировать толерантный и рациональный подход; научить применению научного метода при решении поведенческих и эмоциональных проблем. | Человек рождается со склонностью к рациональному мышлению, но одновременно и со склонностью к паралогичности. Он может становиться жертвой иррациональных идей. Жизненные проблемы возникают из-за ошибочных убеждений. В основе нормального поведения лежат рациональное мышление и своевременная коррекция принимаемых решений. | Консультант выполняет роль учителя, а клиент - ученика. Личным отношениям консультанта с клиентом не придается значения. Клиент побуждается к пониманию своих проблеем и на основе этого понимания - к изменению своего поведения, основываясь на рациональных предпосылках. |
| Экзистенциально-гуманистическая терапия | Помочь клиенту осознать свою свободу и собственные возможности; побуждать к принятию ответственности за то, что происходит с ним; идентифицировать блокирующие свободу факторы. | Основное внимание уделяется способности человека познавать свой внутренний мир, свободно выбирать свою судьбу, ответственности и экзистенциальной тревоге как основному мотивирующему фактору, поиску уникального смысла в бессмысленном мире, одиночеству и отношениям с другими, временности жизни и проблеме смерти. Нормальное развитие личности основывается на уникальности каждого индивида. | Основная задача консультанта - вжиться в экзистенцию клиента и завязать с ним аутентичную связь Контактируя с консультантом, клиент раскрывает свою уникальность. Отношения между консультантом и клиентом понимается как контакт "человек - человек", идентичный встрече двух равноценных людей "здесь и теперь". Во время консультативного контакта меняется как консультант, так и клиент. |
| Ориентированная на клиента терапия (клиент-центрированная терапия) | Создать благоприятный климат консультирования, подходящий для самоисследования и распознавания факторов, мешающих росту личности; поощрять открытость клиента новому личностному опыту, уверенность в себе, спонтанность. | Акцентируется позитивная природа человека - свойственное ему врожденное стремление к самореализации. Проблемы возникают при вытеснении некоторых чувств из поля сознания и искажении оценки опыта. Основу психического здоровья составляют соответствие идеального Я реальному Я, достигаемое реализацией потенциала собственной личности, уверенности в себе, спонтанности. | Консультативный контакт составляет сущность процесса консультирования. Особенно подчеркиваются искренность, теплота, эмпатия, уважение, поддержка со стороны консультанта и "передача" этих установок клиентам. Усвоенные во время консультативного контакта навыки клиент переносит па другие отношения. |

Таким образом, мы наблюдаем то, что имеется много сходных определений (смысловых обозначений) понятия (явления) психологического консультирования в основополагающих психологических школах.

Как правило, любое определение психологического консультирования как процесса интерактивной (действенной) коммуникации, понятийно основывается на общечеловеческих, гуманитарных, христианских, гуманистических (вспомним гуманистическую психологию) ценностях. Все эти определения, характеристики классического психологического консультирования, в большинстве случаев, включают в себя несколько смысловых непреложных положений: 1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению. 2. Консультирование помогает обучаться новому поведению. 3. Консультирование способствует развитию личности. 4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента. 5. Сердцевиной консультирования является "консультативное взаимодействие" между клиентом и консультантом, основанное на философии клиент-центрированной терапии.[[3]](#footnote-3)

Основоположник клиент-центрированной терапии, известный американский психотерапевт Карл Роджерс, выделил три основных принципа этого психотерапевтического направления: а) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая; б) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя; в) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Таким образом, определения (критерии, положения, принципы) психологического консультирования охватывают собою стержневые содержательные установки психолога-консультанта в отношении человека вообще и клиента в частности. Консультант принимает клиента как уникального, автономного субъекта, за которым признается право свободного выбора, самоопределения, право жить собственной жизнью, - что, безусловно, уважается клиентом.

Тем более важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и адекватно действовать. Отсутствие личностного психологического давления психолога на клиента, кстати говоря, является объективным плюсом Интернет-консультирования.

Что же касается Интернет-консультирования, то пока не существует отдельных (не «приложимых» к классическому психологическому консультированию) его определений. Тем не менее, можно выделить отдельные специфические особенности Интернет-консультирования.

Это, во-первых, то, что процесс Интернет-консультирования имеет двустороннюю содержательную специфику относительно критерия анонимность/публичность личности клиента. С одной стороны, процесс консультирования для клиента анонимен, что обусловлено тем, что в Интернете (в чате, «где», как правило, и осуществляется Интернет-консультирование) клиент (в подавляющем большинстве случаев) выступает под вымышленным именем («инком»). При этом, даже если клиент назовется своим настоящим именем (именно именем), то все равно, ему практически гарантирована анонимность, так как людей с одинаковыми именами по стране (специфика Интернет-консультирования еще и в том, что оно географически огромно) сотни тысяч. С другой стороны, процесс Интернет-консультирования для клиента публичен, так как такое консультирование происходит, как правило, в чатах или на форумах, «где» видны все вопросы клиента (причем вопросы конкретного клиента «идут» под его конкретным «инком») и ответы консультанта. Таким образом, создается публичность процесса Интернет-консультирования, потому что все кто «сидит в чате» или «находится на форуме», видят на экранах своих мониторов «процесс Интернет-консультирования» (кавычки условны, так как для этих лиц виртуальная реальность не менее реальна, чем буквальное, материальное их окружение), - наблюдают порядок и последовательность вопросов и ответов и оценивают их содержание.

Во-вторых, содержательной особенностью Интернет-консультирования является его интерактивный характер. В процессе Интернет-консультирования, его участники (в первую очередь клиенты, но, иногда, и консультанты) могут «вмешиваться» в процесс консультирования психологом конкретного клиента, делая (интеракция в полной мере), давая свои комментарии происходящему, оценивая смысловую подоплеку обсуждаемых тем. Причем, это может происходить как в произвольном (свобода самовыражения (во всех смыслах, - и «технически» и личностно, - с точки зрения безопасности «самопроявления»), - еще одна специфическая особенность процесса Интернет-консультирования)), так и в «заданном» порядке, - тогда, когда уже известные друг другу участники (при групповом варианте Интернет-консультирования) обсуждают, с помощью психолога-консультанта (пожалуй единственное значимое отличие консультационных чатов и форумов от «обычных»), общие для них всех проблемы.

В-третьих, содержательной особенностью (описываем именно содержательные стороны изучаемого явления, так как, например, его дешевизна, тоже являющаяся специфической особенностью «электронных» консультаций, представляется нам не содержательным условием, а «материальным», финансовым фактором) Интернет-консультирования является его доступность, куда мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт (клиент сидит дома за своим персональным компьютером) для пользователя Интернет-консультирования. Здесь ярко проявляется возможность для клиента функционально быстро (легкость принятия решения) «войти в чат» - что не обуславливает необходимости участия в обсуждении, так как другим участникам процесса Интернет-консультирования неизвестно, кто именно «находится на чате» (максимум известно количество человек в режиме он-лайн «присутствующих» на чате или форуме). Все это приводит к тому, что у любого участника удовлетворяется потребность в психологической безопасности, что, безусловно, очень важно в процессе любого рода личностной коммуникации.

В-четвертых, смысловую специфику Интернет-консультирования составляет его обучающий характер, так как множество людей может одновременно участвовать в данном процессе как просто наблюдая его, так и высказываясь, комментируя и учась на «ошибках» других, - тогда, когда обсуждаются «знаемые» или просто интересные для конкретного человека проблемы. Таким образом, само участие человека в процессе Интернет-консультирования, его «присутствие» (кавычки условны, так как в этом процессе имеются две базовые стороны общения, понимаемого в качестве деятельности (А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, А.И. Донцов)[[4]](#footnote-4), - коммуникация и интеракция)) на консультативном Интернет-форуме или в консультативном Интернет-чате, имеет обучающий эффект в силу того, что информативность такого рода взаимодействия для отдельно взятого человека сравнима с продуктивностью участия его в процессе классического группового консультирования.

Наконец, в-пятых, существует, по нашему мнению, еще одна специфическая смысловая содержательная особенность Интернет-консультирования, понимаемого нами в качестве новой технологии психологического консультирования. Имеется ввиду профессиональная деятельность психолога-консультанта. Считаем возможным сущностно (по основным свойствам) сравнить ее с деятельностью консультанта, осуществляющего групповое психологическое консультирование, и выделить основные сходства и различия в этих двух профессионально-деятельностных парадигмах (путях развития). Как нам представляется, основное «внешнее» сходство этих двух консультационных парадигм в их коллективности, «массовости», которая, теме не менее, безусловно, в разы выше в Интернет-консультировании. Также, мы полагаем, что основным «внутренним» отличием Интернет-консультирования от классического группового консультирования является различный качественный характер третьей базовой стороны общения как взаимодействия, - социальной перцепции, профессионально осуществляемой психологом-консультантом. Если в процессе классического индивидуального и, во многом, классического группового консультирования психолог обязан в полной мере «… слушать, эмпатировать и ждать», - как писал Ирвин Ялом,[[5]](#footnote-5) то в процессе Интернет-консультирования психологу-консультанту вовсе не обязательно настолько глубоко личностно эмоционально воспринимать своего (своих) клиента (клиентов) и эмоционально внешне реагировать на их личностные проявления. В процессе Интернет-консультирования психологу достаточно иметь развитую когнитивную личностно-профессиональную составляющую, для того чтобы быть успешным консультантом. Это существенно облегчает для психолога сам процесс Интернет-консультирования, - снижает его эмоциональные затраты и позволяет концентрироваться на проблеме, а не на человеке. Это же существенно понижает продуктивность Интернет-консультирования, потому что отсутствие эмоционально-чувственной составляющей в социальной перцепции, как доказано, например, тем же Ирвином Яломом, весьма негативно сказывается на психотерапевтическом эффекте консультативного взаимодействия.[[6]](#footnote-6)

**§2. Степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе**

Отчуждение человека от человека становится практически нормой сегодняшней жизни, в связи с развитием новых дистанционных форм электронных средств связи, которые все чаще переводят реальное общение между людьми в виртуальное. Как следствие, социально-психологическая проблема одиночества человека в современном мире выходит на первый план. В связи с этим, задача оказания психологической помощи для преодоления человеком беспокоящего его состояния одиночества становится все более актуальной. Парадоксальность ситуации заключается в том, что с одной стороны Интернет-технологии способствуют развитию отчужденности между людьми, а с другой стороны они представляют собой оперативный способ поиска информации, установления контактов и потому широко используются людьми, страдающими от одиночества, для общения.

Доступность и популярность Интернет-технологий увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. В настоящее время, на наш взгляд, Интернет-технологии недостаточно используются в практике психологического консультирования. Отметим, что психологическое Интернет-консультирование в том или ином виде уже присутствует в Интернете (консультирование он-лайн, дистанционное консультирование). Мы поставили перед собой вопрос: «Возможно ли в условиях Интернета действенно осуществить психологическую работу»?

В основу Интернет-консультирования были положены смысловые коммуникации, осуществляющиеся с помощью текста. В связи с этим, первоначальной целью Интернет-консультирования является построение диалога между участниками коммуникаций при виртуальном общении. Для Интернет-консультирования выбираются (создаются) «форумы» или «чаты» т.е. специально организованное общепринятое в Интернете виртуальное пространство для общения. По последним данным, пользователями Интернета являются 1 миллиард человек. Россия уверенно «подбирается» к первой десятке стран - активных пользователей, «прибавляя» по 20% от общего количества пользователей Интернета в год. По числу активных пользователей Интернета Россия уже «на голову» опережает любую из стран СНГ или Восточной Европы.[[7]](#footnote-7)

Имеющаяся на данный момент информация об Интернет-технологиях психологического консультирования позволяет высказать ряд предварительных положений: 1. Технические возможности современных Интернет-технологий позволяют осуществлять психологическое консультирование в рамках Интернета; 2. Интернет-консультирование, как правило, осуществляется в рамках личностно-ориентированной парадигмы, на процесс реализации которой накладывают отпечаток условия виртуального взаимодействия; 3. Общий алгоритм проведения Интернет-консультирования соответствует техническим возможностям Интернет-технологий и позволяет осуществлять, даже, групповое психологическое консультирование; 4. Комплексный предварительный фактологический анализ Интернет-консультирования позволяет сделать уверенное предположение о том, что на сегодняшний день возможно проведение индивидуального и группового психологического консультирования в Интернете при следующих условиях: а) наличие специально организованного сайта, на котором есть форум и/или чат, б) наличие технической поддержки во время осуществления Интернет-консультирования, в) определенный уровень компьютерной грамотности у всех участников процесса Интернет-консультирования, г) высокий уровень профессионализма психолога, практикующего Интернет-консультирование.

Становление дистанционных форм психологической работы в Интернете, в принципе, находится, в нашей стране, почти в самом начале своего пути. Полученные нами информационные данные об Интернет-консультировании как о комплексном явлении, позволяют сделать оптимистические прогнозы по развитию индивидуальной и групповой психологической работы в Интернете. Однако, в связи с этим, перед психологами вновь возникает проблема теоретического осмысления и интеграции различных направлений психологии и новых технических решений для развития дистанционных форм психологической помощи в Интернете, таких как Интернет-консультирование.

Почти сразу, как только был изобретен Интернет, его потенциал для психотерапевтической коммуникации был очевиден. Одной из первых демонстраций Интернета была моделируемая виртуальная сессия психотерапии, осуществляемая в рамках Международной Конференции по Компьютерной Коммуникации, прошедшей в США в октябре 1972-го года.

Группы поддержки процесса самосовершенствования в Интернет-режиме он-лайн в США были предшественниками т.н. e-терапии; успех и исследования этих групп показали потенциал такой коммуникации при консультировании по личностным и межличностным проблемам.

С 1976-го года, после введения первых персональных компьютеров, в США стали создаваться неофициальные группы поддержки Интернет-консультирования. В национальном масштабе, в США, психологическое Интернет-консультирование, как утверждается, стало популярным с 1979-го года.[[8]](#footnote-8)

Невозможно точно сказать, когда психологи (психотерапевты) начали взаимодействовать с клиентами в режиме Интернет-консультирования он-лайн. Самое раннее известное организованное консультирование он-лайн было «Ask Uncle Ezra» - «Задайте вопрос дяде Эзре», - название в честь Ezra Cornell, основателя Университета в Итака, Нью-Йорк, University in Ithaca, NY.[[9]](#footnote-9) Студентам этого Университета предложили бесплатные консультации психологов он-лайн.

Сервис «Психологические консультации он-лайн» был основан его директорами Jerry Feist и Steve Worona, и с сентября 1986-го года этот сервис успешно работает и осуществляет консультации и по сегодняшний день.[[10]](#footnote-10)

Ivan Goldberg, M.D. начал отвечать на вопросы он-лайн, рассказывая о лечении депрессии, по крайней мере, с 1993-го года. Он не предлагал задавать вопросы на его собственном популярном веб-сайте под названием "Центр по проблемам депрессии", но великодушно работал неофициальным советником группы «Идущие в темноте» (группа он-лайн поддержки страдающим от депрессии), отвечая на информационные запросы о медицинской и психологической помощи, возникающие у пациентов при лечении депрессии.[[11]](#footnote-11)

Платные услуги психологического консультирования начали появляться в Интернете в середине 1994-го года. John Grohol, Psy. D. в 1995-м году предложил бесплатные консультации в популярном еженедельном общественном чате. Самым первым был Leonard Holmes, Ph. D., который предложил "Условно-бесплатную Психологическую Консультацию" на основе оплаты только в том случае, если это помогает. Ориентир был на один вопрос клиента (соответственно, на один ответ психолога). Об установлении долговременных отношений «терапевт-клиент» в то время речи не шло.[[12]](#footnote-12)

Американский психотерапевт Leonard Holmes говорил, что когда он только настраивал веб-сайт, рекламируя свою практику, он уже начал получать электронную почту от людей, запрашивающих помощь; было очевидно, что люди были готовы обратиться к психотерапевтам через Интернет. Два других веб-сайта "Help Net" и "Shrink Link" на основе платы стали доступны с осени 1995-го года (оба сервиса на сегодняшний день работают).[[13]](#footnote-13) David Sommers, Ph. D. можно считать пионером т.н. "e-терапии". Он был первым, кто предложил клиентам платное Интернет-обслуживание, в котором целью было дать больше чем один ответ на единственный вопрос клиента, - он стремился установить долговременные, продолжительные отношения при консультировании, в процессе терапии он-лайн.[[14]](#footnote-14) С 1995-го по 1998-й год David Sommers работал с более чем 300-ми клиентами в режиме Интернет-консультирования он-лайн. David Sommers использовал несколько технологий Интернета для e-терапии, прежде всего электронную почту, но также и чат в реальном времени и видеоконференции.[[15]](#footnote-15)

Ed Needham, M.S. установил IRC chat service в августе 1995-го года, и был первым, кто сосредоточился исключительно на консультационном взаимодействии в процессе e-терапии через чат в реальном времени. Он работал с 44-мя клиентами с 1995-го по 1998-й год.[[16]](#footnote-16) Другие «ранние» исследователи продолжительной e-терапии, это – группа the Pink Practice из Лондона.[[17]](#footnote-17) Также, нельзя не упомянуть об американских «интернетных» Samaritans (самаритянах). Это прошедшие психотерапевтическое обучение добровольцы - консультанты кризисного центра. Они отвечают на электронные письма от людей, которые находятся в отчаянии, на грани самоубийства, с 1994-го года, анонимно и без оплаты. Их благотворительная работа имеет огромную ценность. К 2001-му году добровольцы Samaritan ответили на письма примерно от 64000 человек.[[18]](#footnote-18)

Появление коммерческих «e-клиник» в США и Западной Европе существенно повлияло на развитие e-терапии. Такие организации стремятся улучшить среду для «e-терапии», предлагая возможности, которые «самые независимые» «e-терапевты» не могут себе позволить: высокий уровень он-лайн безопасности, услуги составления счетов, оптимизирование вопросов оплаты и другие инструменты финансового управления, рекламу и маркетинг. E-терапевты (психологи-консультанты) могут присоединиться к этим e-клиникам за скромную ежемесячную плату и также получить шаблон своей web-страницы, через которую они могут вести собственную практику e-терапии. Клиентам е-клиник предлагают длинный список e-терапевтов на выбор. Все e-терапевты тщательно проверяются администрацией «e-клиник» «на профпригодность». Другие особенности такого «e-клинического подхода» включают в себя возможность выбора клиентами терапевта согласно различным критериям, - в этом им помогает открытый доступ к профессиональной информации. Примеры е-клиник: HelpHorizons.com и MyTherapyNet.com.[[19]](#footnote-19)

Создание Международного Общества психического здоровья он-лайн стало важным этапом в развитии e-терапии. Общество (сокращенно ISMHO) некоммерческое, создано в 1997-м году для того, чтобы способствовать пониманию между людьми, использованию и развитию коммуникации он-лайн, а также продвижению информационной поддержки и технологий для ISMHO. Это общество стало неофициальной профессиональной организацией для e-терапевтов, поскольку психологи (психотерапевты), консультирующие он-лайн, ищут ответственные способы использовать Интернет для того, чтобы обеспечить своим клиентам квалифицированную помощь. ISMHO имеет свой форум с одноименным названием для обсуждения всех волнующих людей вопросов.[[20]](#footnote-20)

**Глава II. Процессуальная специфика Интернет-консультирования**

**§1. Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете**

Существует несколько моделей, способов оказания психологической помощи в Интернете. Эти способы определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений. Он-лайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с нетяжелыми психологическими травмами клиентов, помогают им разрешать конфликтные (сложные) ситуации в их жизни и пр.

Помочь человеку (индивидууму) в Интернете, суметь психологически поддержать, найдя для этого нужные слова и формы работы с ним, - не такая простая работа, как кажется на первый взгляд. Очень важно, чтобы консультант имел соответствующее образование, так как, в психологическую консультацию он-лайн не всегда обращаются «шутки ради» или для решения банальных вопросов. Иногда, от профессиональной корректности работы психолога-консультанта, от его умения и желания оказать помощь, зависит очень многое в жизни клиента, использующего психологическую консультацию в сети Интернет как последнюю надежду в решении наболевших проблем. От работы консультанта, в подобной сложной жизненной ситуации клиента, вероятно, будет зависеть дальнейшая судьба такого клиента.

Ещё двадцать лет назад об Интернете мало кто в мире вообще имел представление. Сегодня, вследствие постоянного роста информационных технологий (НТР, НТП)[[21]](#footnote-21) и «физической» доступности компьютерной техники даже для лиц, не имеющих персонального компьютера (появление «Интернет-кафе» и т.п.), число Интернет-пользователей, как мы указывали выше, в начале 2-го параграфа 1-ой главы, перешагнуло за миллиард. Российский сектор пользователей Интернет на современном этапе составляет более 20-ти миллионов человек. При этом, как мы так же указывали выше, число активных пользователей сети Интернет в мире продолжает постоянно расти, - в России этот прирост составляет порядка 20% от имеющегося количества пользователей в год.[[22]](#footnote-22)

Определенные области жизни «шагнули» в виртуальную реальность и твёрдо «закрепились» там. Некоторые сферы жизнедеятельности лишь создали в виртуальной реальности свои автономные прототипы, но не смогли в достаточной степени стать виртуально подобными объективной реальности.

Поскольку Интернет используется различными отраслями жизнедеятельности, не удивительно, что туда «пришло» и психологическое консультирование.

То, насколько хороша воплощенная в виртуальной реальности идея психологического консультирования в Интернете мы и обсудим в этой главе нашего курсового исследования. В дополнение к этому, в данном параграфе нами будет проведён более глубокий сравнительный анализ психологического консультирования в Интернете и реального консультирования и, - так же, как это было сделано и в первой главе, будут обсуждены их сходства и отличия.

Психологическое консультирование (в узком историческом смысле) достаточно молодая область человеческого знания и вида психологической помощи. Своё начало она берет в первой половине XX-го века с появлением психоанализа, а затем и других ведущих психологических школ, - что было тщательно рассмотрено нами в 1-ом параграфе 1-ой главы.

Психологическое консультирование представляет собой раздел практического знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи. Оно исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения, у клиента можно актуализировать дополнительные психологические силы и способности, что, в свою очередь, может обеспечить открытие новых личностных возможностей клиента для выхода из трудной жизненной ситуации.[[23]](#footnote-23)

Психологическое консультирование, как самостоятельная ветвь психологической помощи произошло «из почвы» психотерапии. Современных психологов-консультантов готовят на основе теории и методологии прогрессивных школ психологии и психотерапии. В отличие от психотерапии, психологическое консультирование - достаточно краткосрочная форма психологических услуг, помогающая человеку обрести душевную поддержку и восстановить эмоциональное равновесие посредством «исповеди», различных приёмов «релаксирования» (психологической разгрузки) и способов рефлексии (самоанализа), - с помощью психодиагностических средств и «экспресс-методов» психологической коррекции. На сегодняшний день, в России психологическое консультирование является доступной для населения формой услуг.[[24]](#footnote-24)

В случае с Интернетом, психологическое консультирование приобретает несколько иные качества, что мы и продолжим анализировать здесь, производя, как и было подчеркнуто выше, сравнительный анализ классического психологического консультирования и Интернет-консультирования. Этот анализ мы продолжим осуществлять выделяя главное в содержании, процессе и взаимоотношениях клиента и психолога-консультанта в классическом психологическом консультировании и в Интернет-консультировании.

Понятно, что психологическое консультирование помогает разобраться человеку с собственной проблемой и найти пути её решения, или хотя бы снять негативное эмоциональное напряжение. Порой, даже последнее и является целью консультирования, поскольку в большинстве случаев к психологу человека приводит именно душевное страдание, вызванное той или иной проблемой.[[25]](#footnote-25)

Рассмотрим содержательные процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования.

Объективная «слабость» психологического консультирования в Интернете заключается в невозможности психолога реально протестировать клиента, увидеть его состояние, манеры поведения, «прочитать» мимику и жесты. Иными словами, психолог не может получить достоверную невербальную и диагностическую информацию о своём клиенте.

Поскольку, в большинстве случаев, психологическая консультация в сети Internet производится по принципу вопрос-ответ, то клиент не предоставляет достаточный объём информации о себе и своей проблеме. В силу этой причины, ответы (как клиента на вопросы психолога, так и психолога на вопросы клиента) могут быть весьма обобщёнными и поверхностными. Серьезным козырем для психолога Интернет-консультанта является профессиональная интуиция (выделение типического на основе практического опыта реальных консультаций). Мы осмеливаемся утверждать, что в том, что касается профессионально-личностных (личностно-профессиональных) качеств самого психолога-консультанта (как процессуального субъекта психологического консультирования) прослеживается следующее. Наш фактологический (фактический) эмпирический анализ показывает, что в том случае, если психолог пришел в Интернет-консультирование из реального консультирования, то его профессиональная продуктивность будет значительно выше (по сравнению с тем психологом, который изначально работает только в рамках Интернет-консультирования). Также, на наш взгляд, исключительно важен для эффективности Интернет-консультации реальный и виртуальный практический опыт психолога-консультанта, позволяющий ему на основе «куцего» информационного материала (тех немногих сведений, которые сообщает ему его клиент и содержания его текстовых запросов) сделать компетентные обобщения и выводы, дать профессиональные рекомендации. Но, не личность психолога Интернет-консультанта является предметом нашего исследования, а технология психологического Интернет-консультирования. Поэтому, кратко обрисовав его основного субъекта, вернемся к изучению ее содержательно-процессуальной специфики.

Нередко случается таким образом, что проблема человека создаётся им самим на основе (из-за) отсутствия у него адекватного понимания себя и своего внутреннего мира. По этой причине свои проблемы он будет излагать весьма туманно и выборочно. Также весомым фактором являются психологические защиты клиента, препятствующие осознаю им собственной проблемы в более объективном контексте.

Как ни странно, некоторые люди даже в сети Internet (где, по своему желанию, клиент может быть анонимом («выступать» под т.н. «инком»), что, в подавляющем большинстве случаев и происходит)) могут стесняться своих психологических проблем. Это, как правило, вызвано тем, что человек не решается сам себе признаться в личностных причинах собственных проблем. Подобные факторы могут побуждать клиента неискренно излагать свои проблемы и вести различные психологические игры с консультантом. Под психологическими играми, в данном смысловом контексте (на что мы уже обращали внимание выше), подразумевается неискреннее обращение клиента к психологу с целью получить от него компетентную помощь ничем, при этом, не жертвуя, ничего в себе не меняя и не принимая ответственности за свои проблемы.[[26]](#footnote-26)

Несмотря на подобный недостаток психологического консультирования в Интернете, у него, как у новой технологии психологического консультирования, есть и свои достоинства. К ним относится, в частности, так называемый «эффект попутчика», имеющий весьма определенную (конкретную) социально-психологическую основу.[[27]](#footnote-27) Эффект попутчика состоит в том, что один человек может совершенно искренне «выговориться» («исповедоваться в своих грехах» и проблемах, «облегчив» тем самым душу) другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Если бы эти люди жили рядом в одной местности, то такого бы не произошло. Это представление людей «об исповеди» пришло из совместных их поездок в рейсовых автобусах дальнего следования, поездок в поездах, полетов в самолетах и т.п., когда люди, встретившись однажды, после этого никогда больше не виделись. В информационной Интернет-среде может происходить (и, в подавляющем большинстве случаев, происходит!) практически то же самое (имеет место, в принципе то же социально-психологический эффект), с той лишь разницей, что человек может «спрятать» свою персону за вымышленное имя («ник» или «инк») и, чувствуя свою полную психологическую безопасность, полностью «раскрыть свою душу». Подобная искренность человека (клиента), в основном, именно перед самим собой, уже содержит целительный психотерапевтический эффект и может вести к решению психологической проблемы.[[28]](#footnote-28) Также и сам процесс описания человеком (клиентом) своей личной проблемы, автобиографии, характера своих переживаний, феноменологии собственной личности, - относится к продуктивным психологическим техникам, поскольку позволяет человеку более широко и честно взглянуть на себя.[[29]](#footnote-29)

То же, в принципе, относится и к «излиянию себя на бумаге» (или в виде электронного текста). Подобный «писательский труд» тождественен творческому самовыражению, является целебным психологическим средством, ведущим осознанию себя и своей проблемы в более широком контексте, а также к «получению» внезапных, разрешающих проблему открытий и откровений (инсайтов, озарений). Порой, даже систематизированное описание собственной жизненной проблемы может приводить к облегчению душевного состояния.[[30]](#footnote-30) Этот эффект, в социально-психологическом плане, конечно же, многократно увеличивается в условиях психологического консультирования, которое сегодня технологически осуществляется по обычной почте, по электронной почте, по SMS, по MMS, «в чатах», «на форумах» и т.п.

Опытный психолог-консультант, в том числе и Интернет-консультант, может быстро установить достоверность «рассказа» клиента о своей проблеме и своей жизни, изучив его писания, - что может происходить как в режиме on-line, так и в режиме off-line, - т.е. «в реальном времени» или «пошагово». При этом, наводящие вопросы психолога-консультанта должны попадать именно «в точку», вызывая высвобождение у клиента подавленных эмоций и осознание им собственных комплексов и самоограничений. Продолжим изучать процесс Интернет-консультирования в плане содержательного рассмотрения взаимодействия его субъектов, - психолога-консультанта и клиента.

Эффект Интернет-форумов с психологическим содержанием часто тождественен групповой психотерапии, особенно если люди учатся говорить не только свои мнения, но и высказывать свои чувства. Скорее всего, Интернет-консультирование, понимаемое нами в качестве новой технологии психологического консультирования, будет в будущем активно развиваться (по крайней мере, так происходит в настоящем времени). Для этого мы имеем, как минимум, два важных фактора. Первый фактор заключается в постоянном развитии и всё большей доступности Интернета. Вторым фактором является заметная на сегодняшний день в молодежной среде социально-психологическая тенденция, выражающаяся в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.[[31]](#footnote-31)

Чем же может всё-таки обозначить себя эффективный психолог в Интернете? По-видимому, ему необходима личная Интернет-страница (web-сайт), а лучше форум, в котором он мог бы демонстрировать свои суждения и примеры консультирования. Начинающий Интернет-консультант, в любом случае, должен будет в начале консультировать бесплатно, поскольку на неизвестного именно в сети Intwrnet Интернет-консультанта вряд ли «клюнут» именно Интернет-пользователи. Прежде, чем анализировать конкретные технологические вариации или модели психологического Интернет-консультирования, - что мы осуществим во 2-ом параграфе настоящей главы, дополнительно рассмотрим общие позиции (формы) изучаемой нами здесь частной проблематики психологического консультирования в сети Internet.

Интернет-консультирование является дистанционной формой психологической помощи. Обращение к Интернет-психологу - это эффективный и безопасный способ выхода из кризиса и решения проблем. Для желающих решить свои проблемы с минимальными потерями времени, здоровья, денег и сил сегодня предлагается именно Интернет-консультирование. В процедуре Интернет-консультирования клиент может решать свои личностные проблемы эффективно и в своем собственном темпе и ритме. Тогда, когда человек обращается к Интренет-психологу, он «входит» в особое психологическое пространство - безопасное, способствующее увеличению его внутреннего личностного потенциала, его самораскрытию. Ведь именно в этих условиях человек находит выход из сложных жизненных обстоятельств, принимает нужное решение, понимает и осознает свои эмоции, обретает внутреннее спокойствие и веру в свои силы.

Существует мнение о том, что психологическая помощь может быть только очной. Конечно, у очной формы психологической помощи (психологического консультирования) есть свои неоспоримые преимущества. Действительно, стандартная процедура помощи строится на очной основе. Это, впрочем, в основном касается тех вариаций очного психологического консультирования, когда психолог и клиент встречаются достаточно долго. Именно тогда, как правило, и «срабатывают» все известные положительные эффекты профессионального непосредственного общения.[[32]](#footnote-32) Классическое психологическое консультирование основано на тех «технических приемах», которые предполагают непосредственное общение. И все же, если рассматривать психологическую помощь более широко, мы найдем всевозможные формы ее реализации: от консультирования по телефону до чтения рекомендованной кем-то или выбранной по своему желанию литературы.

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе в России даже в удаленных от областных центров деревнях в школах, являющихся в таких поселениях «центрами цивилизации», есть Интернет. Однако, есть несколько условий, которые будут определять эффективность подобной дистанционной психологической помощи. Эффективность, продуктивность эта связана, прежде всего, с самим субъектом, запрашивающим помощь. Насколько человек готов воспользоваться ею, насколько человек готов что-то менять в себе, насколько актуальна его проблема, насколько в человеке развита способность наблюдать самого себя, насколько человек мотивирован на познание себя и т.п.[[33]](#footnote-33) Если сказать коротко, то воспользоваться подобного рода помощью с наибольшей пользой для себя может, наверное, лишь достаточно личностно зрелый человек.

**§2. Технологические варианты (приемы) психологического консультирования в Интернете**

На наш взгляд, у заочного вида психологической помощи, а в данном случае у Интернет-консультирования, есть содержательные преимущества по сравнению с другими видами психологического консультирования. Мы уже писали об этом выше, в первых частях нашего курсового исследования. Здесь же мы подчеркнем именно технологически-вариативные процессуальные преимущества психологического Интернет-консультирования.

Есть много личностно зрелых, здравомыслящих людей, достаточно занятых, чтобы посещать психолога с определенной периодичностью. Такие личности могут четко определить те задачи, которые они хотели бы решить, воспользовавшись профессиональной помощью. Свои проблемы, в конечном счете, решает только сам человек. Именно для этих людей методическая помощь (путем высылки по электронной почте сопровождающих процесс Интернет-консультирования информационных материалов) и дальнейшее обсуждение каких-то весьма важных и ускользающих от их внимания аспектов их личностной проблемы, могли бы быть одним из тех преимуществ, о которых идет речь. Кроме того, для кого-то Интернет-консультирование может быть единственной возможностью получить психологическую помощь в силу каких-то обстоятельств, например, человек прикован к постели, или живет где-то, где очная помощь недоступна и т.д.

О преимуществах психологического Интернет-консультирования для лиц молодого и юношеского возраста (среди которых оно наиболее популярно) мы уже достаточно подробно писали выше и еще будем писать. Заметим, что мы не рассматриваем в качестве способа осуществления Интернет-консультаций т.н. подростковые Интернет-форумы, где не осуществляется профессиональное психологическое Интернет-консультирование, а идет просто бессистемный обмен мнениями между самими подростками и/или «доморощенными» консультантами.

Итак, что же конкретно может получить человек (клиент), обратившийся на соответствующий Интернет-ресурс за платной психологической Интернет-консультацией?

Любая консультация - это, прежде всего, работа с запросом. Исходя из этого, деятельностно и строится психологическая консультация, которая процессуально учитывает все возможные варианты решения проблемы клиента, с учетом характеристик личности человека, обратившегося за помощью. Не существует одинаковых проблем и одинаковых решений, так как (первая заповедь психолога-консультанта!) все люди разные.[[34]](#footnote-34) Поэтому каждому, кто обратился за психологической помощью в Интернет-консультацию, как правило, высылается в электронном виде определенный набор методических материалов (анкеты и пр.), которые помогают консультанту структурировать (классифицировать) проблему клиента, а также, способствуют его знакомству с личностью клиента. Человек (клиент), работая с этими материалами (имеющими определенную содержательную типологизацию, зависящую от первичного запроса клиента), сразу же начинает «работать со своей проблемой». Далее он (клиент) получает от психолога собственно Интернет-консультацию, которая, наиболее часто, осуществляется «на форуме» или «в чате» профессионального консультационного веб-сайта, в режиме он-лайн или офф-лайн. Собственно психологическая консультация также включает в себя методические приемы решения проблем клиента. Методические рекомендации строятся с учетом как проблемы, так и личности консультирующегося.

Психологические консультации через Интернет - объективно имеющий место способ получения квалифицированной психологической помощи. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, чем в кабинете у психолога, тем более, что в привычной домашней обстановке человек чувствует себя гораздо более комфортно и защищено, нежели в кабинете у психолога. Если в данный период жизни человек переживаете стресс, он устал, запутался или не уверен в правильности своих решений, то ему современные информационные технологии предлагают не только традиционную встречу с психологом, но и приобретающие все большую популярность психологические консультации, проходящие на профессиональных консультационных web-сайтах в сети Internet в режиме on-lane. Таким, не самым обычным способом, человеку (клиенту) Интернет-психологи предлагают помочь разобраться в собственных чувствах, обрести уверенность в себе и мн. др. Путем бесед и обсуждения ситуации, посредствам ICQ или по e-mail Интернет-психолог-консультант помогает своему клиенту прийти к верному способу решения его проблем.

Интернет-консультирование – это новая психологическая услуга, которая стала возможной практически с момента «физического» появления Интернета. Одно из преимуществ данной технологии психологического консультирования заключается в том, что возможно проведение консультирования на удаленных расстояниях психолога от клиента. Общение консультанта и клиента происходит полностью анонимно или может обсуждаться в Интернет-форуме по желанию клиента. Психологическое Интернет-консультирование динамично развивается на данный момент. Среда Интернета - это не только и не столько взаимосвязанные компьютеры и компьютерные сети, сколько взаимосвязанные и активно действующие в этой среде люди вместе с продуктами их активности - сообщениями, web-страничками, записями (текстовыми, звуковыми, изобразительными, мультимодальными и пр.), каталогами и архивами записей, навигационными маршрутами, компьютерными вирусами и т.п. Как таковая, среда Интернета представляет немалый интерес для всех специалистов, профессионально изучающих человека и многообразные виды его активности. И действительно, деятельность человека в Интернете довольно давно уже стала предметом изучения философов, социологов, психологов, историков, лингвистов, культурологов, педагогов, "коммуникативистов" (имеются в виду специалисты в области communication science), маркетологов, политологов и других социально ориентированных специалистов.

Психологические консультации в Интернете существуют, как уже показано во втором параграфе первой главы данной курсовой работы, практически с момента его «основания». Психологическое консультирование в сети Internet, - отрасль сравнительно молодая, так как Интернет появился относительно недавно (исторически «вчера»), а посему психологическое консультирование в сети Internet мало изучено. Тем не менее, несмотря на это, немногочисленные печатные публикации, посвященные исследованию психологической помощи в Интернете, все же имеются. Например, Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в своей работе (работа опубликована в 2002-м году), посвященной виртуальной психологической службе, пишут, что использование Интернет-пространства для оказания различных типов услуг, в том числе и психологической помощи, стало технически возможным и экономически рентабельным в России только в последние несколько (на сегодняшний момент 6-8) лет.[[35]](#footnote-35) Это явление связано с возникновением новых форм передачи данных по информационным сетям, с внедрением высокоэффективного и относительно недорогого телекоммуникационного оборудования, с появлением целого ряда организаций, оказывающих техническую поддержку в разработке модульных элементов Интернет-содержания и др. При этом, основной проблемой для эффективного и успешного оказания услуг в среде Интернет, является задача проектирования и последующей реализации специализированных «человеко-машинных» систем, способных решать разнообразные деятельностные задачи.

Теперь, после рассмотрения общих «технологических позиций» анализируемого явления, изучим, как и было заявлено в названии данного параграфа, технологические варианты или модели оказания психологической помощи в Интернете.

Если рассматривать психологическую службу в Интернете с позиции Рубцова В.В. и Лебедевой С.В., т.е., как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой, то, согласно этому подходу, ведущим фактором в данном феномене является совместная деятельность людей, в которой машинный компонент выступает лишь средством ее эффективной реализации.[[36]](#footnote-36) Последнее означает, что эффективность любой человеко-машинной системы зависит от того, каким образом согласуются различные ее компоненты или каким образом машинные, а в случае работы в Интернете – информационные и телекоммуникационные компоненты вписываются в целостную деятельность человека, в его потребности, мотивы, цели и действия. Анализ данной проблематики, проведенный Рубцовым В.В. и Лебедевой С.В. на момент 2002-го года, уже показал (что только подтверждается сегодня, - пять лет спустя после этой публикации),[[37]](#footnote-37) что потенциальные пользователи – клиенты ВПС (Виртуальная психологическая служба) преследуют целый ряд целей.

Во-первых, это цели, связанные с оказанием психологического консультирования (индивидуального и группового) для решения разных проблем.

Во-вторых, это цель обучения детей через Интернет различным практическим навыкам (развитию памяти, внимания и т.п., координации действий, решения различных детских психологических проблем и др.). В-третьих, - это оказание информационных психологических услуг. Однако, форма удовлетворения данных целей зависит от возраста клиентов виртуальной психологической службы (ВПС), которая рассчитана на разные возрастные группы пользователей. Информационными технологиями ВПС изначально предполагается (учитывается) привлечение клиентов детского, подросткового, юношеского, молодежного и взрослого возрастных сегментов.

Детский сегмент (возрастные рамки – 6-12 лет). В настоящий момент в России наблюдается тенденция к снижению минимального возраста пользователей Интернета. Таким образом, можно предположить, что в скором времени до 50% наших детей в возрасте от 5 до 14 лет будут регулярно выходить в Интернет.[[38]](#footnote-38) Конечно, количество пользователей Интернета в России будет зависеть от множества факторов, но такой прогноз, на наш взгляд, является достаточно разумным. Клиенты этой категории в основном не обращаются с семейными проблемами. Но, многие дети отстают в школе из-за несформированности познавательной сферы и слабости развития познавательных процессов, поэтому для них на искомом сайте размещены развивающие игры (развитие внимания, памяти, воображения, мышления и т.п.). Эти развивающие игры содержательно предполагают собою как индивидуальную работу, так и коллективную деятельность ребят (в том числе, вместе со взрослыми). Фактически в этой возрастной группе основные задачи, решаемые психологической службой, – это создание учебных классов задач, когда потенциального пользователя психологической службы можно научить какому-либо навыку или умению.

Подростковый и юношеский сегмент (возрастные рамки – 12/13-18 лет). Основные проблемы, в этой группе клиентов – поиск смысла жизни, проблема общения, профориентация, суицидальные намерения, сексуальные отношения, взаимоотношения с противоположным полом, школьные проблемы и т.п.[[39]](#footnote-39) Старшие подростки и юноши стоят перед выбором будущей профессии, и в психологической службе им помогут определиться в своих предпочтениях. Для этого возрастного направления решаются задачи оказания профессионального психологического консультирования, опосредованного средой Интернета. Кроме того, не следует забывать и о большом количестве учебных задач, которые могут решаться с использованием компьютера (например, освоение некоторых понятий и знаний в области истории, географии, физики, алгебры, геометрии). Эту группу пользователей также могут интересовать и информационные услуги, которые предоставляет ВПС.

Молодежный и взрослый пользовательский сегмент (предусмотрены возрастные рамки до 45-ти лет). Клиент данного рода имеет доступ в Интернет, что отражает его принадлежность к определенному социальному кругу и его «технологический уровень». «В основном» он житель крупного города, с высшим или средним специальным образованием. Клиент психически здоров, в полной мере обладает такими чертами, как способность к рефлексии, самоуважение, самосознание. Он бережно относится к своему внутреннему миру. Клиент обращается в психологическую службу, так как исчерпал внутренние резервы самостоятельного решения проблемы. Он обращается с теми же проблемами, что и к «невиртуальному» психологу (поиск смысла жизни (внутриличностный конфликт), «детско-родительские отношения», межличностные проблемы, смерть близких, физическая травма, неполная семья, проблема общения, одиночество, адаптация, проблема веса, застенчивость и др.)),[[40]](#footnote-40) а так же с теми проблемами, с которыми некоторые клиенты стесняются или боятся (не хотят) обращаться к «реальному» психологу. Среди них, например, сексуальные проблемы, неудовлетворенность личной жизнью, различного рода зависимости (зависимость от психоактивных веществ (ПАВ), алкоголизм, «сектанство» и т.п.)), нетрадиционная ориентация, проблемы, связанные с физическим и/или сексуальным насилием и т.д.[[41]](#footnote-41) Кроме того, информационные услуги ВПС могут удовлетворить потребности данного сегмента клиентов Интернет-психологов в самотестировании (например, IQ-тесты), в популярной информации по психологии.

Конечно, не следует забывать о специфике работы в Интернете, которая определяет способ/форму решения стоящих перед клиентами психологического Интернет-консультирования технических проблем. Основная особенность работы в Интернете, когда человек переходит от одной Интернет-страницы к другой или «заходит» на какую-либо Интернет-страницу постоянно, – это необходимость ориентации на огромное количество очень быстро меняющихся условий работы. В частности это выражается в том, что в процессе, скажем, групповой дискуссии, разговора с кем-либо в процессе Интернет-конференции, - постоянно возникают новые вопросы, темы дискуссий, новая информация и т.д. При этом, управление появлением этой информации и ход дискуссии не всегда поддаются контролю и далеко не всегда могут быть направлены Интернет-психологом (имеющим практически те же технические возможности как и клиент) по определенному вектору. Организация совместной работы – это фактически единственный способ фиксирования, регистрирования и создания некоторого постоянного Интернет-пространства.

Совместная работа предполагает формирование определенного климата доверия и взаимопонимания между людьми в решении их проблем, создание условий для естественного дополнения их позиций.[[42]](#footnote-42) Для проектировщиков ВПС, относительно каждой из рассмотренных возрастных групп, объективно осложняются условия решения психотерапевтических задач. В этой связи, необходимым условием работы ВПС является такая организация ее структуры, в которую «встроены» механизмы «естественного» контроля за решением той или иной задачи. «Естественный» контроль, в процессе решения генеральной психотерапевтической задачи в Интернет-среде, возникает исключительно в том случае, когда происходит дополнение позиций различных участников совместной работы, ориентированных не столько на выявление характеристик какого-либо совета, сколько на то, каким образом данный совет был получен, как разработан, т.е. на способ его получения. Иными словами, речь идет о выявлении способов организации работы различных групп клиентов друг с другом и способов построения работы между клиентом (клиентами) и психологом. Психологическое консультирование в Интернете рассматривается, как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой. Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в ходе проведенного анализа рассматриваемого явления показали, что потенциальные пользователи – клиенты ВПС преследуют целый ряд целей.[[43]](#footnote-43) Именно в зависимости от целей клиента, виртуальному психологу (как и «реальному») следует определять метод решения стоящих перед клиентами проблем.[[44]](#footnote-44) Таким образом, видами психологического консультирования в Интернете являются индивидуальное и групповое психологическое Интернет-консультирование.

В рамках Интернет-консультирования как технологии психологического консультирования предоставляется профессиональная психологическая помощь. Клиент может общаться с психологом в режиме on-line - приватно/индивидуально, в режиме off-line - по электронной почте. Клиент описывает свою проблему с помощью специальной анкеты на Интернет-сайте психологической помощи, которая предоставляется ему при «захождении» на соответствующую Интернет-страницу. При этом, наличие и заполнение анкеты выступают в качестве элемента рефлексии потенциального пользователя относительно спектра его возможных проблем. После заполнения анкеты, клиент направляется в соответствии со спецификой запроса к психологу, специализирующемуся на данной проблеме, на консультирование. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что указывается в анкете), то ответ отсылается по электронной почте или в режиме закрытого/приватного чата, если нет, то вопрос и ответ публикуются на «психоконсультационном» сайте.

Существует некоторая специфика у группового психологического Интернет-консультирования. Так вот, «отдельно имеется» коммуникативно-операциональная среда (форумы) для обсуждения, согласования различных позиций и принятия решения по наиболее насущным проблемам потенциальных пользователей в режиме реального времени, - с последующим хранением текста дискуссий для дальнейшего их чтения и анализа. Имеет место несколько категорий подобных «сред», наиболее адекватных потребностям различных групп клиентов: «До 16 и старше» – специализированный форум для подростков, где обсуждаются волнующие их проблемы. Ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники форума должны решить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы ведущий обеспечивает согласование этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексию.

«Е-форум», – здесь происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Участниками форума являются взрослые люди. Основная задача форума – эмоциональная и информационная поддержка участников. «Е-форум» – это вариант групповой работы, во время которой клиент сталкивается с различными мнениями участников форума по обсуждаемой проблеме. В такой работе очень многое зависит от «ведущего». Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий управляет форумом так, чтобы не дать участникам уйти в сторону, перескочить к обсуждению другой проблемы. Для того чтобы работа форума проходила организованно, виртуальной психологической службой разработаны «Правила общения участников "Е-форума"». Принципиальное отличие «Е-форума» от форума «До 16 и старше» не только в возрастной категории пользователей, а еще и в том, что участники этого форума используют его как инструмент обеспечения рефлексии относительно собственной позиции/ проблемы.

Имеется еще одна технологическая форма психологического Интернет-консультирования, носящая название «Группы по интересам». Список группы составляется заранее, желающие участвовать в обсуждении записываются в «Книге предложений». Дискуссию (как и на форуме) ведет опытный специалист. Отличие подобных групп от «Е-форума» заключается в следующем: число членов группы намного меньше (6–10 человек), в основном это люди, остро интересующиеся конкретной обсуждаемой проблемой. Беседа проходит в приватном режиме, т.е. только для зарегистрированных членов данной группы. Архив информации по данной группе остается доступным только для членов данной группы. Все это социально способствует единению малой группы, - как если бы такая работа происходила в реальности.[[45]](#footnote-45)

Таким образом, существует несколько базовых технологических способов психологической помощи в Интернете. Данные технологические приемы определяются и оцениваются в зависимости от потребностей клиента. Чаще всего клиентам Интернет-консультаций предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается, как правило, в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений и запросов.

На сегодняшний день, как мы выяснили выше, сформировалась огромная целевая аудитория (целевая группа) клиентов, которая при появлении у нее самых разных психологических проблем будет, прежде всего, искать помощи именно в Интернете. В это связи, психологическое консультирование он-лайн в Интернете обязано иметь место, - это не мода, а общественная необходимость.

Что же касается самих консультантов, то, хотим снова подчеркнуть, что Интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации. Это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с ним, узнать о нем больше, почитать его публикации, вникнуть в стиль и манеру его работы, и даже посмотреть, как он решает проблемы других людей. Это позволяет потенциальному клиенту выбирать «своего» психолога Интернет-консультанта.

Итак, когда-то, «очень давно» (а исторически «вчера»), для того чтобы получить психологическую консультацию, к психологу нужно было прийти на очный прием. Потом появилось консультирование по телефону. Теперь – психологические Интернет-консультации в режиме он-лайн. Любой человек может задать психологу интересующий его вопрос на специальных бесплатных или платных сайтах. Но насколько можно доверять этим советам и самой форме электронного консультирования? Какие есть недостатки и достоинства у Интернет-консультирования как у технологии психологического консультирования? Именно на эти вопросы мы и отвечали в нашем курсовом исследовании.

**Заключение**

Исходя из нашего информационного фактологического (фактического) анализа всех названных выше Интернет-источников, основываясь на данных ВПС, мы можем привести список наиболее распространенных психологических проблем клиентов Интернет-консультаций: личные психологические проблемы; самопознание и желание разобраться в себе; трудности в общении и неуверенность в себе; одиночество; заниженная самооценка; депрессия; стрессы; тревога; панические приступы; навязчивые страхи; конфликтность и агрессия; кризис среднего возраста и другие, более ранние возрастные кризисы; затруднения при принятии важных решений; поиск работы и профориентация; сложности на работе или в собственном бизнесе; обостренное чувство вины или чувство долга; снижение веса; неразделенная любовь; потеря близкого человека; психологические травмы; семейные и сексуальные проблемы; добрачное консультирование и анализ партнерской совместимости; конфликты и отсутствие взаимопонимания в семье; измена, ревность; развод, расставание; незарегистрированный брак; повторный брак; дисгармония в интимной жизни; проблемы сексуальной ориентации; конфликты с детьми; конфликты с родителями.

Как видно, «виртуальные психологи» занимаются достаточно большим спектром проблем. Он-лайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с психологическими травмами, помогают клиентам разрешать конфликтные ситуации на работе, помогают людям наладить общение и т.д.

Мы полагаем, что психологическое консультирование в Интернете представляет собой, в наше время, некую структуру или, даже, систему. Стать специалистом профессионального консультационного сайта, в принципе, может каждый человек, желающий помогать людям средствами Интернета, имеющий психологическое образование и опыт консультаций.

Мы не считаем, что система он-лайн консультирования может заменить очное консультирование, но это веяние века технологий и наше мнение таково, что «присутствие» доступных (!) для консультаций психологов в Интернете необходимо. Возможно, кто-то после консультирования в Интернете, решится пойти к специалисту очно, что практически является одной из целей психологического консультирования в Интернете. Для этого специалисты психологических центров всегда могут оставить информацию о себе и о своем центре на соответствующих Интернет-сайтах. Ценностью Интернет-консультирования для специалистов является опыт дистанционного общения, понимание людей без очного контакта, их психологическая оценка на основании лишь информационных данных. Ценность Интернет-консультирования для клиентов - его быстрота, доступность, конфиденциальность. При желании клиента и специалиста, они могут встретиться очно. Данная система отношений помогает клиентам избежать лишних затрат времени. Достаточно лишь подойти к своему компьютеру и зайти на определенный сайт. Система Интернет-консультаций призвана помочь людям, не имеющим возможности воспользоваться очными консультациями или боящимся первой консультации. Мы не призываем пользоваться Интернет-консультацией постоянно, - очные консультации, в целом, намного эффективней, мы лишь подчеркиваем плюсы Интернет-консультирования.

Психологическое Интернет-консультирование позволяет осуществлять интеграцию специалистов разных направлений психологии на одном консультационном сайте, в целях оказания быстрой, квалифицированной психологической помощи широкому спектру клиентов. Система психологического он-лайн Интернет-консультирования позволяет участвовать в консультационных Интернет-проектах большому количеству специалистов, возможно из разных городов, работающих в русле различных психологических школ и течений. Клиенты имеют возможность выбрать того профессионала, который им ближе по стилю (содержанию) работы. Система Интернет-консультирования открыта и доступна каждому, - как специалистам, так и клиентам. Одновременно на одном профессиональном сайте могут консультироваться несколько десятков людей. Система он-лайн Интернет-консультирования, в общем и целом, представляет собой группу технологических программ и проектов, позволяющих организовать закрытые, индивидуальные консультации в рамках отношений клиент-специалист. Все профессиональные специалисты проходят супервизию. Вся информация остается конфиденциальной. Вопросы о форме консультаций клиенты могут задавать в форуме или заполнив соответствующую информационную анкету на профессиональном консультационном сайте в графе «контакты».

Одно из главных преимуществ Интернета - это возможность для людей общаться между собой на отдаленных расстояниях, при желании с полной анонимностью. Причем, благодаря возможностям Интернета, это общение может проходить в режиме реального времени. Если не углубляться в технические тонкости того, как это происходит, то факт налицо, - любой человек сел за компьютер, зашел в «мировую паутину» и общается с «кем хочет» и «как хочет».

Психологические проблемы присутствуют у всех, - у кого-то больше, у кого-то меньше. Но не всегда есть возможность обратиться к хорошему специалисту. Даже если такая возможность имеется, человек просто зачастую не знает, как найти хорошего психолога и что это вообще такое психологическое консультирование. Тем более, у многих существуют опасения, что если близкие или знакомые узнают, что «у тебя есть какие-то проблемы», то отнесутся к этому с подозрением. Например, мужчины часто не решаются идти к психологу, потому что расценивают это как признак слабости. Даже близкие люди не всегда поддерживают человека, решившегося на консультирование.

В нашей стране культура обращения на очные консультации к психологу недостаточно сформирована. Тогда на помощь приходит психологическое Интернет-консультирование. Человек может получить консультации психолога анонимно: никто не будет знать его фамилию, имя, отчество, он может придумать себе псевдоним, скрыть («изменить») свой пол, возраст, профессию и пр.

Может быть, человек обижен на родителей, которые назвали его не тем, как ему кажется именем, - например, он хотел бы быть Сережей, а его назвали Пашей. Общаясь интерактивно с психологом, такой человек может «быть Сережей», а «может быть и Наташей». Как ему заблагорассудится. Человек (клиент) может смело «говорить» о своих трудностях, проблемах, фантазиях, которые кажутся окружающим в реальном мире сумасшедшими, - поэтому он ни с кем ими не делится. Но все это мучает его, не давая покоя. «По жизни» он ходит, улыбаясь, «задрав нос», - с виду успешный, счастливый человек, - а в глубине души полностью несчастлив, либо счастлив, но «наполовину». При этом, он не решается кому-либо сказать о своих проблемах, активно покупает книжки по популярной психологии из серии «Сам себе психолог», начинает их читать, даже пытается что-то делать, чему-то следовать. Но не всегда это, к сожалению, помогает.

Основываясь на своем личном и профессиональном опыте, мы можем сказать, что без помощи специалиста, человеку «разобрать» свои проблемы очень сложно, и он ходит «как заговоренный» по одному и тому же кругу. На это «хождение» («самокопание» и т.п.) у такого «проблемного» человека уходит очень много времени, которое он мог бы посвятить намного более интересным для себя вещам.

И действительно! Если у человека болит зуб, - он же (в подавляющем большинстве случаев) не пытается сам его лечить, покупая книги по стоматологии. Человек, как правило, не пытается решать юридические вопросы без консультации юриста, - иначе это может привести к плачевным последствиям. Если мы говорим о душе человека, - то это более тонкая материя, это не зуб и не подача иска в суд.

Душа человека - это смысл жизни, страх смерти, удовлетворенность/неудовлетворенность жизнью, мучащая ревность, предательство, чувство вины и/или стыда, неразделенная или (это тоже может быть психологической проблемой) разделенная любовь, утрата близких... Такие проблемы «с наскока» или «в одиночку» не решаются. Они составляют сущность жизни человека. Поэтому, когда человек перестает «убегать» и/или «прятаться» от своих проблем, он «останавливается» и понимает, - «что-то не так». Таким образом, если человек хочет решить свои психологические проблемы быстрее и качественнее, - то ему целесообразно обратиться к профессиональному психологу.

В ходе Интернет-консультирования, так же как и в процессе классического психологического консультирования, психолог помогает человеку (клиенту) разобраться в его психологических проблемах (вопросах). Минусы заочного (в нашем случае «виртуального») консультирования очевидны, и, надеемся, достаточно подробно были рассмотрены нами выше. Здесь же нам хотелось бы снова обратить внимание на, наверно, самое большое преимущество психологического Интернет-консультирования перед классическим («лицом к лицу») психологическим консультированием. Это анонимность. К тому же, все мы знаем очистительную роль исповеди. Может быть, у человека (как уже было сказано) есть какие-то «страшные тайны», которые мучают его, и он боится поделиться ими с кем-либо «в реальной жизни». Тут на помощь ему может прийти Интернет-психолог.

Как мы уже указывали выше, может быть, формата Интернет-консультирования будет достаточно, чтобы разрешить проблемы человека (клиента), если нет, - тогда психолог сможет ему подсказать, к кому следует обратиться на очную консультацию. Конечно же, Интернет-консультирование не способно разрешить довольно многие психологические проблемы клиентов, - у него, как у формы психологического консультирования, есть существенные ограничения. Об этих объективных минусах (помимо прочих недостатков) психологического Интернет-консультирования мы подробно рассказывали в нашем курсовом исследовании. Здесь же, мы хотим снова подчеркнуть детально проанализированный нами в нашем исследовании минус психологического Интернет-консультирования, - который является обратной стороной обоснованного в нашем курсовом исследовании основного преимущества Интернет-консультирования - его полнейшей анонимности. А именно: психолог-консультант в ходе он-лайн общения (взаимодействия) не может видеть клиента, не в состоянии «считывать» его реакции. К тому же, клиент может сознательно обманывать психолога, предоставляя ему заведомо ложную информацию, которую он не в силах проверить.

Итак, мы проанализировали Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования.

**Библиографический список**

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. М., «Просвещение», 1997.
2. Алешина Ю.Е. Семейное и индивидуальное психологическое консультирование. М., «Просвещение», 1993.
3. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учеб. пособие. М.: Класс, 2001.
4. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. Санкт-Петербург, «Питер», 2003.
5. Бьюдженталь Дж. Наука быть живым. Санкт-Петербург, «Питер», 2004.
6. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. — М., 1984.
7. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. М., МГУ, 1979.
8. Донцов А.И. Психология коллектива. М., МГУ, 1984.
9. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - М: Че-Ро, Издательство МГУ, 1997.
10. Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: Учебное пособие. - М.: "Ось-89", 2004.
11. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Ось-89", 2005.
12. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999.
13. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. - М.: Смысл, 1998.
14. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., Просвещение, 1999.
15. Методическое пособие по курсу «Психологическое консультирование». Авт.-сост. М.Ю. Краева. М.: МГПУ, 2003.
16. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб., Питер, 2000.
17. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Центр прикладной психологии, 1993.
18. Психотерапевтическая энциклопедия. / Под ред. Б.Д. Карвасарского. СПб., «Питер», 1998.
19. Роджерс К. Становление личности. Взгляд психотерапевта. М., «Класс», 1997.
20. Роджерс К. Психотерапия и изменение личности. М., «Прогресс», 1999.
21. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии. М., «Эксмо», 2002.
22. Роджерс К. Способ бытия. Санкт-Петербург, «Питер», 2004.
23. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001.
24. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1.
25. Урсано Р., Зонненберг С., Лазар С. Психодинамическая психотерапия. Российская психоаналитическая ассоциация, 1992.
26. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. произведений. М., Просвещение, 1995.
27. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Учебно-методическое пособие. Владимир, 2000.
28. Ялом И. Дар психотерапии / Пер. с англ. Ф. Прокофьева. – М.: Изд-во Эксмо, 2005.
29. Ялом И. Лжец на кушетке / Пер. с англ. М. Будыниной. – М.: Изд-во Эксмо, 2006.

**Литературные источники на иностранных языках**

1. Adler A. Individual Psychology / Theories of Personality / Lindzey G., Hall C. N.Y. Wiley, 1957.

2. Adler A. Der Sinn des Lebens. Frankfurt: Fischer, 1983.

3. Brown, J. Freud and Postfreudians. London: Penguin, 1961 пер. с англ. Дерябин А.А., 1993.

4. Eysensk H. The structure of human personality. L. 1960.

5. Festinger L. A theory of cognitive dissonance. N.Y. Stanford; Stanford univ. press, 1976.

6. Festinger L. Cognitive Dissonance / Scientific American. 1962. v. 207.

7. Festinger L. A theory of cognitive dissonance. N.Y. Stanford; Stanford univ. press, 1976.

8. Freud A. The Ego and the mechanisms of defense / The writings of Anna Freud, Vol.2, London, 1977.

9. Freud A. Defense Mechanisms: Encyclopedia Britanika, v. 7., London.

10. Freud S. The defence neuro psychoses / The collected Papers: in 10 v. N.Y.: Collier Books, 1963. v. 2.

11. Freud S. Histerie und Angst, Studienausgabe B. 6. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1971.

12. Freud S. Das Sexual Leben, Studienausgabe B. 5. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1972.

13. Freud S. Psychologie des Undewussen, Studienausgabe B. 3. Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1975.

14. Freud S. Schriften zur Behandlungstechnik, Studienausgabe, Fischer Verlag, Frankfurt am Mein, 1975.

15. Freud S. The concept of repression / The collected works, Penguin books. London, 1989.

16. Fromm E. The Anatomy of Human Destructiveness / E. Fromm, N.Y.: Holt, Rinehart & Winston, 1973.

17. Horney K. Der neurotische Mensch unserer Zeit. Stuttgart: Kliper, 1951.

18. Kellerman H., & Plutchik R. Emotion trait interrelations and the measurement of personality / Psyhological Reports, 1968.

19. Kellerman H., & Plutchik R. The meaning of tension in group psychotherapy. In L. R. Wolberg, M. L. Aronson, & A. R. Wolberg (Eds.), Group psychotherapy 1977: An overview N.Y.: Stratton Intercontinental Medical Book Corp., 1977.

20. Kershensteiuer G. Die Entwicklung der zeichnerischen Begabung. Munchen.1905.

21. Lewin K. Resolving social conflicts. Selected papers on group dynamics. (Ed. by C. Weiss) London: Souvenir press, 1973.

22. Plutchik R., Kellerman H., Conte H.R. A structural theory of ego defenses and emotion. In C.E. Izard (Ed.), Emotions in personality and psychopathology. N.Y. Plenum, 1979.

1. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоле­ния критических ситуаций. — М., 1984. [↑](#footnote-ref-1)
2. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. [↑](#footnote-ref-2)
3. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учеб. пособие. М.: Класс, 2001. [↑](#footnote-ref-3)
4. Донцов А.И. Психология коллектива. М., МГУ, 1984. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ялом И. Дар психотерапии / Пер. с англ. Ф. Прокофьева. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ялом И. Лжец на кушетке / Пер. с англ. М. Будыниной. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. [↑](#footnote-ref-6)
7. Эти информационные данные озвучены известным деятелем в области Интернет-технологий Биллом Гейтсом в его докладе, сделанном им на международной конференции в области сотрудничества в сфере высоких технологий, прошедшей в Москве в ноябре 2006-го года. [↑](#footnote-ref-7)
8. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Центр прикладной психологии,1993. [↑](#footnote-ref-8)
9. Там же. [↑](#footnote-ref-9)
10. Там же. [↑](#footnote-ref-10)
11. Там же. [↑](#footnote-ref-11)
12. Там же. [↑](#footnote-ref-12)
13. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование (методическое пособие). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Центр прикладной психологии,1993. [↑](#footnote-ref-13)
14. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1. [↑](#footnote-ref-14)
15. Там же. [↑](#footnote-ref-15)
16. Там же. [↑](#footnote-ref-16)
17. Там же. [↑](#footnote-ref-17)
18. Там же. [↑](#footnote-ref-18)
19. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1. [↑](#footnote-ref-19)
20. Там же. [↑](#footnote-ref-20)
21. Научно-техническая революция, научно-технический прогресс. [↑](#footnote-ref-21)
22. Данные приведены Биллом Гейтсом на международной конференции в области сотрудничества в сфере высоких технологий, прошедшей в Москве в ноябре 2006-го года. [↑](#footnote-ref-22)
23. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Учебно-методическое пособие. Владимир, 2000. [↑](#footnote-ref-23)
24. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. [↑](#footnote-ref-24)
25. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. [↑](#footnote-ref-25)
26. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. [↑](#footnote-ref-26)
27. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. М., МГУ, 1979. [↑](#footnote-ref-27)
28. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. [↑](#footnote-ref-28)
29. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Ось-89", 2005. [↑](#footnote-ref-29)
30. Там же. [↑](#footnote-ref-30)
31. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Ось-89", 2005. [↑](#footnote-ref-31)
32. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Ось-89", 2005. [↑](#footnote-ref-32)
33. Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: Учебное пособие. - М.: "Ось-89", 2004. [↑](#footnote-ref-33)
34. Ялом И. Дар психотерапии / Пер. с англ. Ф. Прокофьева. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. [↑](#footnote-ref-34)
35. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1. [↑](#footnote-ref-35)
36. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1. [↑](#footnote-ref-36)
37. Там же. [↑](#footnote-ref-37)
38. Данный прогноз сделан Биллом Гейтсом в ходе международной конференции в области сотрудничества в сфере высоких технологий, прошедшей в Москве в ноябре 2006-го года. [↑](#footnote-ref-38)
39. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб., Питер, 2000. [↑](#footnote-ref-39)
40. Мэй Р.  Искусство психологического консультирования. М., Просвещение, 1999. [↑](#footnote-ref-40)
41. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб., Питер, 2000. [↑](#footnote-ref-41)
42. Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: Учебное пособие. - М.: "Ось-89", 2004. [↑](#footnote-ref-42)
43. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. 2002. №1. [↑](#footnote-ref-43)
44. Мэй Р.  Искусство психологического консультирования. М., Просвещение, 1999. [↑](#footnote-ref-44)
45. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. М., МГУ, 1979. [↑](#footnote-ref-45)