

## Тема 12. Заочные виды консультирования

### План

1. Телефонное консультирование – возможности и ограничения.
2. Преимущества консультирования посредством дистантного письма.
3. Недостатки и проблемные области, связанные с дистантным письмом.
4. Интернет-консультирование.

Специфика дистантного консультирования. Начнем с *консультирования на телефоне доверия*. Можно выделить следующие преимущества консультирования по телефону доверия:

- 1) Сведение до минимума конкурентных интерферирующих влияний (дорога, помещение, регистраторы, внешность консультанта и т. д.).
- 2) Большая доступность, большая возможность повторных обращений, в том числе из других городов, стран.
- 3) Большая дешевизна.
- 4) Большая анонимность, конфиденциальность.
- 5) Большая защищенность психолога-консультанта.
- 6) Экстренность, своевременность оказания помощи.
- 7) Психолог и клиент меньше тревожатся, комплексуют.
- 8) Меньше возможностей для негативных атрибуций, тенденция к взаимной идеализации, что повышает значимость информации психолога для клиента, а консультанту помогает в принятии клиента и объективном отношении к нему, расширении его зоны ближайшего развития.
- 9) Значительно легче решается проблема разграничения личных и профессиональных отношений, что обеспечивает большую искренность и смысловую насыщенность общения.
- 10) Телефон доверия - это не только средство консультирования, но и форма социальной работы. Сюда обращаются за эмоциональной поддержкой те, кому некуда больше обратиться - психически больные люди, инвалиды, которые подчас годами не покидают своей постели, дети, если мама ушла из дома и им страшно.
- 11) Телефон доверия выполняет в сообществе просветительские функции: здесь люди часто получают информацию о том, чего они не понимают.
- 12) Телефон доверия - адекватная форма работы с подростками и

молодежью. Считается, что так они меньше комплексуют по поводу своей внешности.

- 13) Это адекватная форма вывода людей из кризисных состояний. Например, если человек несколько недель или даже месяцев не покидал своей квартиры, то возвращаться к нормальной жизни легче с обращения на телефон доверия.
- 14) Телефон доверия может эффективно выполнять функции отбора людей, которым действительно необходимо именно очное консультирование.
- 15) Круглосуточный телефон доверия в организации может выполнять также функцию охраны помещения, использоваться для оперативной координации различных вопросов внутри организации.
- 16) Телефон доверия может быть эффективной формой мониторинга эмоционального состояния сообщества.

Недостатки и проблемные области, связанные с работой телефона доверия:

1. Мешают работать «шутники» и люди с большой фантазией, которые хотят воспользоваться консультантом как средством удовлетворения своих извращенных потребностей.
2. От консультанта телефона доверия требуется гораздо более высокая эрудиция и развитость в морально-этическом плане, чем от очного психолога-консультанта, устойчивость его психической сферы, высокое чувство ответственности.
3. Намного труднее контролировать то, насколько клиент действительно вовлечен в диалог, ограничены возможности для эмпатического слушания - только через вербалику можно отразить свое участие в разговоре.
4. Анонимность и удаленность благодарности клиента от того места, где помощь была реально оказана. По результатам некоторых исследований, это может служить причиной «сгорания» консультанта телефона доверия.
5. Опасность нарушения социальных связей психолога-консультанта. Его клиенты - вся его жизнь. Подчас за пределами консультации и телефона доверия он лишь отдыхает от интенсивных нагрузок, связанных с напряженным и глубоким межличностным общением.
6. Некоторых людей, работающих на телефоне доверия, факт анонимности личности консультанта может приводить к деградации личности, например, алкоголизму, чувству превосходства над другими людьми.
7. Длительная интенсивная работа на телефоне доверия может приводить к заикленности на отрицательных сторонах бытия. Телефон доверия

обеспечивает недостаток позитивных примеров.

8. Работа на телефоне доверия порой легко перерастает в сверхвовлеченность консультанта в работу, следствием чего является переутомление и срыв. Число обращений за помощью за одно дежурство может значительно превышать возможности консультанта.

Психологическое консультирование посредством *дистантного письма* имеет следующие преимущества:

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.

Недостатки и проблемные области, связанные с *дистантным письмом*:

1. Письмо, написанное клиентом, как правило, не содержит более или менее значительной части информации, необходимой для формулирования и проверки консультативных гипотез. Возникает соблазн домыслить эту информацию и написать клиенту ответ. Рекомендуются все же поделиться с клиентом своими затруднениями и запросить большую информацию. Это будет способствовать и лучшему пониманию своей проблемы клиентом.
2. Между написанием письма клиентом и ответом психолога проходит значительный отрезок времени, и ситуация может сильно измениться.
3. Письмо психологу может быть адресовано с очень далекого расстояния. Психолог может не знать всех реалий контекста, в котором живет его респондент, возможности же выяснить что-либо ограничены.

*Интернет-консультирование* - один из видов психологической помощи, оказываемой посредством сети интернет. Представляет собой альтернативный источник психологической помощи, в частности в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование недоступно или невозможно.

Доступность и популярность Интернет-технологий увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. 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.

Имеющаяся на данный момент информация об Интернет-технологиях психологического консультирования позволяет констатировать следующее:

1. Технические возможности современных Интернет-технологий позволяют осуществлять психологическое консультирование в рамках Интернета при следующих условиях: а) наличие технической возможности для осуществления Интернет-консультирования, в) определенный уровень компьютерной грамотности у всех участников процесса Интернет-консультирования, г) высокий уровень профессионализма психолога, практикующего Интернет-консультирование.
2. Интернет-консультирование, как правило, осуществляется в рамках личностно-ориентированной парадигмы, на процесс реализации которой накладывают отпечаток условия виртуального взаимодействия;
3. Возможно проведение индивидуального и группового психологического консультирования в Интернете.