

2. Интернет-консультирование

16. Sleek S. Online therapy services raise ethical questions // APA Monitor. 1995, November. P. 22-23.
17. Standards for the ethical practice of web counseling. National Board for Certified Counselors. 2001. URL: <http://www.nbcc.org/ethics/wcstandards.htm>
18. Stofle G.S. Choosing an online therapist: A step-by-step guide to finding professional help on the web. USA : White Hat. 2001.
19. Stricker G. Psychotherapy in cyberspace // Ethics and Behavior. 1996. № 6. P. 169, 175-177.
20. Suggested principles for the online provision of mental health services. International Society for Mental Health Online. 2001, January. URL: <http://www.ismho.org>
21. Thomas D. S., Forcht K. A., Counts, R. Legal considerations of Internet use-Issues to be addressed // Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy. 1998. № 8. P. 70-74.
22. Zack J. Online counseling: The future for practicing psychologists? // National Psychologist. 2002, September/October. Vol.11. № 5. P. 6B-8B.

Опыт skype-консультанта журнала **Psychologies**

Орлов А.Б.,
доктор психологических наук,
клиент-центрированный психотерапевт,
Национальный исследовательский университет –
Высшая школа Экономики,
г. Москва

Идея Skype-проекта журнала PSYCHOLOGIES возникла как результат сочетания моей многолетней консультационной и психотерапевтической практики, а также участия в работе журнала в качестве автора, обозревателя и психолога-эксперта.

Осенью 2009 года меня осенило: PSYCHOLOGIES (<http://www.psychologies.ru/experts/u/aleksandr-orlov/skype/%20/>) – это журнал «о вкусной и здоровой психотерапевтической пище», о которой читатели могут почитать, но попробовать ее они не могут, это «меню без ресторана». Конечно, напрашивалось достаточно банальное предложение создать при журнале центр очного мультипрофильного психологического консультирования и психотерапии. Но я прекрасно понимал – создание такого московского «психотерапевтического ресторана» – это одновременно и слишком сложный, и слишком локальный проект; он явно неадекватен журналу с его сотнями тысяч русскоязычных читателей в самых разных уголках мира. Отсюда всего один шаг к использованию современных информационных технологий, позволяющих реализовать сетевой принцип общения с читателями. А для этого пока не придумано ничего лучше Skype-технологии.

В декабре 2009 года начались мои переговоры с руководством журнала (особую благодарность за понимание и поддержку хотелось бы выразить бренд-менеджеру Марии Ивановой, зам. главного редактора Ирине Умновой

и интернет-редактору Светлане Кирьениной). И уже в сентябре 2010 года проект стартовал. Так у журнала появился «читатель-клиент», а сам журнал сделал путь небольшой, но в действительности абсолютно инновационный шаг в развитии интерактивных форм общения со своей читательской аудиторией.

Изначально мне хотелось реализовать идею полноценного (многоразового и оплачиваемого самими клиентами) Skype-консультирования. Однако по ряду причин журнал смог запустить проект только в его усеченной версии. Да, конечно, предусмотренный проектом журнала формат, состоящий из одной предоставляемой читателю журнала бесплатной консультации (организуемой к тому же через посредничество журнала) во многом несовершенен. Вот уже два с половиной года проект существует в данном формате в объеме 12 Skype-консультаций в месяц.

Честно говоря, тогда мне казалось, что одного 50-минутного Skype-общения будет совершенно недостаточно, чтобы клиент успел рассказать хотя бы о самом главном, высказаться, задать все свои вопросы и получить на них ответы.

Однако, несмотря на отмеченные ограничения и сомнения, уже самые первые Skype-консультации показали, что проект жизнеспособен, что он полезен и востребован особенно для тех читателей журнала, которым в силу разных обстоятельств (место жительства, иноязычная среда, низкий уровень дохода, инвалидность) сложно найти квалифицированную психологическую помощь.

Теперь можно сказать: даже разовая Skype-консультация может многое. Мой опыт Skype-консультирования и опыт моих Skype-клиентов показывает:

- Skype-консультация мало чем отличается от обычной очной консультации, даже имеет очевидные плюсы (свобода от пространственных и временных ограничений, экономичность, безопасность);
- Skype-общение (при условии удовлетворительного видео- и аудиоряда) вполне достаточно и для установления полноценного психологического контакта, и для получения клиентом значимых результатов даже после одной 50-минутной сессии;
- Skype-консультация может привести клиента к позитивным изменениям (переоценке привычных представлений, перестройке отношений с окружающими и самим собой; прецедентам решения проблем; обогащению позитивным личным опытом общения, переживания, понимания);
- результаты Skype-консультации могут быть просты и понятны клиенту сразу же и, наоборот, они могут быть поначалу совсем не очевидны и лишь через какое-то время начнут обнаруживаться и осознаваться; в любом случае всякая успешная консультация запускает в клиенте внутреннюю работу, которая постепенно приводит его к важным решениям и освобождению от проблем.

2. Интернет-консультирование

Опыт общения с моими Skype-клиентами, получаемая от них обратная связь (<http://www.psychologies.ru/skype-impressions/>) показывают: помошь, которую они получают, не сводится, как иногда полагают, к получению советов, к просто выслушиванию и эмоциональной поддержке; эффект такой помощи – это не просто временная эйфория, облегчение, переживаемое «здесь-и-сейчас». Даже разовый разговор с психологом может оказаться исходным пунктом продолжительной и продуктивной для клиента внутренней работы, приводящей к изменению его отношения к себе, к изменению его само- и мировосприятия. Подобное изменение, намечающееся в конкретный момент консультативной беседы, может перешагнуть за рамки этого момента, может начать жить своей самостоятельной жизнью, изменяя и внутренний, и внешний мир клиента. Так консультирование может стать психотерапией.

Еще одним неожиданным результатом проекта стало для меня осознание того обстоятельства, что использование Skype-технологии эффективно не только для работы с индивидуальными клиентами, но и для работы с парами, семьями и даже (хочется верить в реальность и такой перспективы) небольшими группами клиентов.

Проведенные за время существования Skype-проекта консультации убеждают меня также в том, что общение с клиентами вовсе не было ограничено кругом каких-то относительно малозначимых и неглубоких проблем. Мне доверяли очень разное. Мы обсуждали любые темы, любые ситуации, любые вопросы, которые клиенты могли доверить мне, а я мог разделить их с ними как моими собеседниками. Иначе говоря, я не думаю, что есть какие-то определенные темы для таких бесед с психологом. Здесь дело не в теме как таковой, а в готовности клиента поделиться ею с консультантом, в доверии к нему.

В подтверждение сказанного приведу несколько выдержек из писем моих скайп-клиентов:

Алиса: «Думаю, Skype-консультация мало чем отличается от очной консультации, даже имеет плюсы – есть шанс прийти вовремя. Я который день хожу в очень странном состоянии. Представляла себе психотерапию так: люди на консультациях рассказывают про детство и от самого же этого рассказа плачут. В моем случае было совершенно иначе. Я улыбалась и смеялась».

Елена: «У меня не было зависимости от специалиста, я все решала сама! А когда делаешь что-то сам, то чувствуешь ответственность за каждый шаг, появляется мотивация «идти до конца». Несмотря на то, что время разговора ограничено (50 мин), мы успели обсудить варианты разрешения возникших сложностей. Не было никаких сложностей, связанных с общением на расстоянии!».

Ксения: «Мы с мужем не могли решить, нужна ли нам помощь психотерапевта, ведь явной проблемы найти мы не могли. Нам обоим чуть больше

25, вместе больше 4 лет и счастливы в браке. Предпосылкой к консультации стало хроническое нежелание никуда выходить из дома сразу двух активных людей, из чего мы сделали вывод, что проблема у нас одна на двоих и попросили о семейной консультации. Я думала, что мы будем говорить о досуге, о разнице людей в паре, но оказалось, что все куда более интересно... За 50 минут мы успели обсудить столько всего, что по окончании сеанса ошелело смотрели друг на друга, а масса полезной и нужной информации с трудом умещалась в наших головах».

Светлана: «...о самой консультации: мне было очень легко. Сразу возник диалог, консультация придала мне уверенности. И подняла мои вопросы на новый уровень. Разговор с Александром открыл мне возможности выхода из ситуации. Я ощущала огромный эмоциональный заряд и желание продолжать работу над собой».

Даша: «...хотелось бы сказать Вам спасибо (причем не восторженное спасибо человека, который только что поговорил с психологом и чувствует себя на высоте – как было у меня после нашего разговора – а благодарность человека, который в течение нескольких месяцев борется с проблемой и чувствует, что советы психолога оказались по-настоящему ценными)».

Кристина: «...первое, на что я обратила внимание, это способность Александра создать теплую и доверительную атмосферу, его умение расположить к себе клиента, что далеко не всем психологам и психотерапевтам удается при первом контакте с ним. При подобном разговоре также очень важна обстановка и атмосфера, чтобы создать все условия для комфортного и эффективного общения. И я должна отметить, что, несмотря на виртуальный режим беседы, все эти условия были учтены, а это создавало впечатление реального присутствия в кабинете».

Нина: «Не могу не отметить теплую и доверительную атмосферу во время беседы, что является чуть ли не самым важным в отношениях между клиентом и психотерапевтом. Иначе о каких результатах можно говорить. Эта консультация позволила мне связать некоторые вещи, которые никак не укладывались в моей голове, причины и следствия».

Теперь можно сказать, что проект состоялся. За 2,5 года существования проекта более 200 клиентов получили психологические Skype-консультации. Впечатляет география проекта: Россия (Абакан, Астрахань, Владивосток, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Калининград, Калуга, Кемерово, Краснодар, Красноярск, Липецк, Майкоп, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Орел, Оренбург, Пенза, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Саянск, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Сыктывкар, Терек, Томск, Тольятти, Тында, Тюмень, Улан-Удэ, Хабаровск, Челябинск, Чистополь, Якутск, Ярославль), а также Азербайджан, Армения, Беларусь, Великобритания, Германия, Грузия, Дания, Дубай, Израиль, Испания, Италия, Казахстан, Литва, Молдова, Нидерланды, Норвегия, США, Турция, Украина, Финляндия и Чехия.

2. Интернет-консультирование

Проект остается интересен мне по ряду причин: во-первых, я его инициатор, во-вторых, у меня никогда бы не появилось такой широкой и очень разнообразной клиентуры без читательской аудитории журнала и невероятных возможностей Skype-технологии, в-третьих, очень приятно осознавать, что ты можешь помочь человеку, где бы он ни жил. Все эти особенности проекта, вместе взятые, дают мне редкое ощущение свободы.

Конечно, мне по-прежнему очень хочется, чтобы проект соответствовал полноценному формату работы с клиентами. Я убежден: клиент должен иметь прямой доступ к консультанту, сама работа не может сводиться лишь к одной бесплатной для клиента консультации, и при желании клиента эта работа всегда может быть продолжена.

Я очень рад тому, что уже в самом ближайшем будущем Skype-проект преодолеет свои несовершенства и будет более полно учитывать как потребности и запросы клиентов, так и профессиональные психологические требования к сеттингу (см.: [1; 2; 3; 4; 5]).

В заключение позволю себе выразить глубокую признательность и благодарность всем причастным к проекту сотрудникам журнала. Хочу также обратиться ко всем моим Skype-собеседникам и Skype-собеседницам и поблагодарить их за доверие, искренность, настойчивость, решительность, внимание, творчество, эмоциональность, здравый смысл, сотрудничество и множество других замечательных качеств, которые стали настоящими ресурсами нашей совместной работы.

Литература

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М. : Независимая фирма «Класс», 1999.
2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М. : Академический проект, 1999.
3. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб. : Питер, 2000.
4. Семенова Н.Д. Этические основы психотерапии // Основные направления современной психотерапии. М. : Когито-Центр, 2000. С. 44-72.
5. Corey G. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company, 1990.

Особенности асинхронных типов консультирования

*Сыроваткина К.Б.,
сотрудник факультета консультативной
и клинической психологии МГППУ,
г. Москва*

Дистанционная психологическая помощь – это психологическая помощь через различные способы общения на основе текстовой коммуникации, называемые как психотерапия онлайн (е-терапия), Интернет-консультирование, кибертерапия, telehealth [1]. Является альтернативным