

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В ІНТЕРНЕТІ

(з досвіду роботи)

УДК 159.923

ВІЛЮЖАНИНА Т.А.

кандидат психол.наук, доцент кафедри педагогіки і психології, Маріупольський державний університет, м. Маріуполь

У статті розглянуті недоліки і переваги мережі інтернет як способу здійснення психологічного консультування та психотерапії, обмеження та перспективи онлайн консультування. З опорою на власний досвід представлені особливості надання психологічної допомоги на форумі, організації процесу інтернет-консультування.

Ключові слова: *онлайн консультування, інтернет-консультування, психологічна допомога, психологічні послуги на форумі.*

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В ИНТЕРНЕТЕ

(из опыта работы)

В статье рассмотрены недостатки и преимущества сети интернет как способа осуществления психологического консультирования и психотерапии, ограничения и перспективы онлайн консультирования. С опорой на собственный опыт представлены особенности оказания психологической помощи на форуме, организации процесса интернет-консультирования.

Ключевые слова: *онлайн консультирование, интернет-консультирование, психологическая помощь, психологические услуги на форуме.*

Постановка проблеми. Сучасні технології вже остаточно увійшли в наше життя. І саме існування сучасної людини неможливо уявити без комп'ютера. Комп'ютер же зараз неможливо уявити без Інтернету. Інтернет став для багатьох людей символом нашої цивілізації, без якого розвиток і саме існування цивілізації немислимо [1]. Як динамічна система, інтернет охоплює всі великі сфери нашого життя і не дивно, що і консультативна психологія не могла залишити дане явище без своєї уваги. Наприклад, в Росії створена Федерація Психологів-Консультантів Онлайн, цілями якої є розвиток теорії та практики професійного психологічного консультування (психокорекції, психотерапії) онлайн, підтримка наукових досліджень і стандартів у цей галузі психологічного консультування. Зростає видання книг, журналів та періодичних публікацій в галузі психологічного консультування онлайн; розробка програмного забезпечення консультування в цій області.

Психологічне консультування та інші види психологічної допомоги в мережі почали розвиватися з 90-х років ХХ століття разом із зростанням масової доступності Інтернету. Природно, що при появі Інтернету багато психологів задалися питанням, яким чином можна використовувати його для реалізації практичних завдань консультування. Новий перспективний напрямок залучив до себе велику

кількість прихильників, які стверджували, що Мережа дозволить допомогти багатьом людям, що з яких-небудь причин не здатні або не бажають прийти на очне консультування. Однак у фахівців виникло безліч побоювань, пов'язаних з методами та етичними аспектами цієї форми роботи: захищеністю клієнта, налагодженням адекватної комунікації, отриманням зворотного зв'язку, а також ефективністю наданої допомоги. Такі побоювання небезпідставні, оскільки непрофесійні дії психологів-консультантів можуть провокувати спалахи агресії, порушувати внутрішні кордони, вносити плутанину і ускладнювати без того хитку психологічну рівновагу травмованої людини [6]. Ця сфера стала прибутковим бізнесом. У нашій країні дана діяльність не ліцензується і їй може займатися будь-яка людина. Визначити клієнту, з ким він має справу, дуже важко. У результаті часто доводиться стикатися з розчаруванням у роботі психолога, образами на конкретного фахівця і знеціненням ефективності всього спектру психологічних послуг.

Однак, як прихильники, так і скептики нового методу консультування сходяться на думці про те, що так чи інакше, але Інтернет-консультування неминуче займе свою нішу в консультативній психології. В цілому погоджуючись з даною точкою зору, хотілося б проаналізувати ці види психологічної допомоги, що б глибше розібратися в даному питанні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика психологічної допомоги онлайн представлена низкою теоретичних праць (Д. Ласло, Г. Істерман, А. Барак, Н. Шапира, В.Ю. Меновщиков та ін.) та знайшла відображення у прикладних дослідженнях загальних особливостей Інтернет-консультування (О.В. Зайчикова, В.Ю. Меновщиков), технік Інтернет-консультування (А. Барак, С.С. Можарова), форм (В.Г. Рюмін, І.А. Лопатухина), питань супервізії (Е. І. Столова) та ін. Так, наприклад, В.Ю. Меновщikovим вивчено причини звернення клієнтів до форми Інтернет-консультування: 1. В Інтернеті не існує кордонів, що виключно важливо для маленьких міст, де психологічна допомога може бути представлена дуже слабо. Але навіть у великому місті знайти психолога – це далеко нетривіальне завдання. 2. Потенційний клієнт заочно може познайомитися з терапевтом, дізнатися про нього більше, почитати його публікації, вникнути в стиль і манеру його роботи, що дозволяє клієнтові вибирати «свого» терапевта. 3. Дуже багато людей вибравли Інтернет як основний комунікативний канал, вони воліють Інтернет телевізору, телефону, радіо. Інакше кажучи, сформувалася цільова група, яка при появі будь-якого роду психологічних проблем буде шукати допомоги саме в Інтернеті. 4. В Інтернеті клієнт може отримати допомогу або безкоштовно, або за менші гроші, що для великої кількості людей – причина номер один у виборі форми психологічної

допомоги. 5. Це допомога тим людям, які за фізичними (наприклад, інвалідність) або за психологічними (панічні страхи, комплекси) чинниками просто нездатні відвідувати психолога [3].

В нашому суспільстві, де психологічна наука тільки почала набувати популярності, безліч людей все ще мають туманне уявлення про роботу психолога. А коли про якийсь предмет існує нестача інформації – в силу вступають всілякі здогади, легенди, міфи. Нашу увагу привернула дослідна робота групи терапевтів, що працюють під егідою Міжнародного товариства з охорони психічного здоров'я Online. Вони склали список міфів, з якими стикалися у своїй роботі: «Онлайн терапія не гарантує безпеку клієнту»; «Тексту недостатньо, щоб передати багатство людського досвіду»; «Втручання в кризову ситуацію неможливо онлайн»; «Ефективні онлайн консультації неможливі для лікування серйозних розладів»; «Будь-який досвідчений психотерапевт може працювати в мережі» і т.д. [2] У підсумку цієї роботи у членів групи виникло розуміння того, що є дійсно можливим в терапії онлайн, незважаючи на поширені міфи.

Велику увагу дослідники приділяють питанням переваг та обмежень психологічної допомоги онлайн. Для початку назвемо «вузькі» місця такої допомоги: психолог не бачить клієнта безпосередньо, тобто, позбавлений можливості спостерігати його емоції і поведінкові прояви; фахівець не бачить першої, самої природної реакції клієнта на запитання, завдання, вправи; немає візуального контакту «очі - очі» між учасниками консультаційного процесу; існує деяка обмеженість психолога в підходах і методиках роботи з клієнтом; через необхідність викладати думки в текстовому форматі трохи нижче швидкість консультування. Однак даний вид психологічної допомоги має і ряд переваг порівняно зі традиційними формами: Інтернет-консультування забезпечує практично повну анонімність клієнта і конфіденційність, що важливо не саме по собі, а з точки зору виникнення у нього почуття захищеності, впевненості; клієнтові не потрібно виходити з дому, до того ж економиться час; оперативність зв'язку: сторони зв'язуються у зручний для них час і так часто, як це може бути доцільно; знижена швидкість компенсується можливістю учасників діалогу в ході набору тексту більш точно сформулювати свої думки; можливість психолога працювати одночасно з різними людьми (парами, сім'ями), що знаходяться в різних містах і навіть країнах; для клієнта дуже важлива можливість широкого вибору фахівця, якій найбільше підходить з проблематики, методиками роботи, освіти, досвіду діяльності; відносна дешевизна, адже консультант не несе витрат на оренду офісу, комунальні послуги та інше [5].

В працях психологів також розглядаються мотиви звернення клієнтів до психолога через Інтернет, які були розділені на такі групи:

клієнт вважає, що його проблема не велика і йому потрібно тільки порадитися або дізнатися інформацію; клієнт проживає в населеному пункті, де майже не можливо знайти психолога, а на роботі є доступ в Інтернет; у клієнта немає часу, немає можливості через хворобу звернутися до очного психолога; клієнт відчуває себе в більшій безпеці або більш вільно у спілкуванні по мережі ніж «в реалі».

Привабливість консультування в Інтернет для психолога-консультанта пов'язана з деякими особливостями мережевого спілкування: психолог вільний у плануванні місця і режиму своєї роботи; оплата клієнтом послуг психолога можлива за допомогою систем інтернет-банкінгу; після зустріч завжди є готовий протокол для аналізу бесіди [4].

Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що подібні види психологічних послуг мають великі перспективи, і клієнти все частіше будуть віддавати їм перевагу. Завдання ж психологічної науки – розробляти методологію такого виду допомоги, практичний інструментарій діагностичної та психотерапевтичної роботи, адаптувати існуючі методики під умови онлайн роботи консультанта з клієнтом. Саме за умови такого зустрічного руху клієнти отримують можливість якісних послуг, а консультанти-психологи – зможуть їх надавати, спираючись на сучасні досягнення науки і практики.

У зв'язку з усім вищесказаним, ми повинні відзначити, що тема застосування Інтернет-консультування є актуальною для сучасної консультативної психології. У рамках цієї статті не обумовлюється принципова можливість проведення повноцінної психологічної допомоги онлайн, існують досить аргументовані доводи «за» і «проти» і дискусія про це далека від завершення [5]. Разом з тим широке поширення запитів на психологічне консультування на ресурсах Інтернету змушує з увагою поставитися до феноменів, які виникають у ході такої форми спілкування.

У даній статті ми поставили собі за мету розглянути особливості проведення консультування в Мережі, його існуючі труднощі і можливості.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сфері психологічних послуг стало популярним безкоштовно консультувати Онлайн. Всілякі психологічні форуми для залучення користувачів і просування сайту привертають психологів для консультування. Таких ресурсів стає з кожним днем все більше. Є плюси і мінуси психологічних послуг на форумах і спеціалізованих сайтах. З одного боку, коли людині погано, вона може висловити свої переживання, спілкуючись в Мережі з іншими форумчанами і фахівцями, може отримати підтримку та пораду в скрутну хвилину. Однак якщо форум змішаний і висловлювати свою думку можуть всі, то в результаті виходить «звалище» з рекомендацій фахівця і життєвих історій фо-

румчан. У цій каші важко знайти розумне зерно. Ще гірше, коли на сайті психологи отримують бали за консультацію користувачів. У результаті з однієї проблеми можуть висловити свою думку до десятка психологів, які використовують у своїй роботі різні теорії та методи. Цей віртуальний консилиум надає клієнту можливість вибрати самому свій діагноз і способи лікування. Все це разом створює ілюзію психологічної допомоги. Процес психологічного консультування і терапія сильно відрізняються від безкоштовних послуг в Мережі. На жаль, користуючись таким «замінником» багато людей, які гостро потребують допомоги, так і не доходять до фахівців, продовжуючи займатися віртуальним «мазохізмом» [7].

Психологічне консультування на Донецькому форумі для батьків «Кроха» нами ведеться з 2009 року. Зараз воно виділено в рубрику «Консультації дитячого психолога» у розділі «Консультації фахівців». Консультування батьків на форумі дає батькам можливість заповнити дефіцит інформації, отримати професійну психологічну допомогу і внаслідок цього стати більш компетентними у подоланні труднощів, пов'язаних з прийняттям і вихованням дитини. Однак є ще темні плями, які мало обговорюються.

Особливість форуму полягає в тому, що обговорювана проблема доступна для перегляду всім його учасникам і гостям – всі бачать листування клієнта і психолога повністю. Робота консультанта з проблемою в рамках однієї теми побічно впливає на інших відвідувачів форуму. Багато з них отримують допомогу, самі не заявляючи своїх тем, але читаючи обговорення подібних проблем іншими учасниками та фахівцями. І тут, як і в реальній психологічній та психотерапевтичній роботі, введення правил консультування є запорукою успішної допомоги. Одним з головних принципів організації процесу інтернет-консультування є дотримання рамок, а саме чітко задані правила для всіх учасників і неухильне їх дотримання. Правила розміщено на кожній сторінці розділу, щоб кожен учасник форуму міг з ними ознайомитися і прийняти, якщо він хоче брати участь в листуванні з фахівцем. Правила дають клієнту можливість чітко розуміти, як працює форум, чого він вправі очікувати від консультації, він знає, що його висловлювання будуть захищені і в діалозі з ним буде тільки професійний психолог. Є і модератор, який повинен стежити за дотриманням правил, знаходитися як би поза власне процесу, в той час як завдання психолога – спираючись на правила, працювати всередині процесу разом з клієнтом. Уражені питання викликають сильний емоційний відгук у інших користувачів, які читають заявлені теми. Деякі з них залишають свої коментарі в обговоренні теми. Незважаючи на те, що практично завжди їх повідомлення носять характер підтримки або є висловлюваннями учасників, які опинилися, на їх думку, у схожій ситуації,

модератор в наступному повідомленні в даній темі нагадує про правила ведення теми і видаляє повідомлення. Таким чином, діалог із заявником теми зберігається, а інші учасники форуму бачать, що правила дотримуються, ніхто не може порушити переписку з фахівцем. Завдяки цьому люди легше довіряють свої непрості проблеми консультанту форуму.

Цільова аудиторія. В основному на форум звертаються матері. У поодиноких випадках пишуть татусі, бабусі чи сестри. Це пов'язано з тим, що саме мати більш інших включена в турботу про дитину, присвячує їй основну частину своїх дум і тривоги. Деякі зізнаються, як непросто було їм сформулювати перше повідомлення, створити свою тему і як довго вони читали теми інших учасників. Деякі вже давно замислювалися про те, щоб написати, міркували над цим не один місяць і потім все ж зважилися поставити своє питання. Треба сказати, що саме рішення написати на форум вже є великим кроком у подоланні внутрішньої психологічної напруги. Вихід же в інтернет-простір, на перший погляд анонімний і знеособлений, є можливістю перенаправити туди свої важкі почуття, подивитися, якою буде реакція фахівця, переконатися, що такі почуття стерпні і приймаються як природні. Це є своєрідним тренінгом-підготовкою для подальших кроків у реальному просторі комунікації [8].

Техніка роботи на форумі визначається тим, що головним «робочим інструментом» є написане текстове повідомлення. Консультант не бачить клієнта, його міміки, пози, очей, не чує тембру голосу, також як і клієнт не має візуального представлення про консультанта. Робота будується тільки на підставі письмово вираженого повідомлення. Можливою стає саме техніка роботи зі словом, його смисло-вим значенням і чуттєво-емоційним навантаженням [7].

З нашого досвіду, як правило, в початковому повідомленні міститься або недостатньо інформації про проблему, або кілька пластів проблеми, описуваних досить стисло, коротко і часто сумбурно. Консультант, обгрунтовуючи свої труднощі в розумінні повідомлення топікстартера, просить прояснити суть заявленої проблеми. Це приносить подвійну користь: з одного боку, консультант отримує більше необхідної інформації для розуміння загальної картини, а з іншого – сам топікстартер починає пильніше дивитися на свою проблему, виявляючи якісь факти і сторони, які не так очевидні, але можуть бути визначальними в розумінні причин труднощів.

Робота безпосередньо з первинним запитом включає в себе допомогу у структуруванні суті описуваної проблеми і виділенні найбільш істотних моментів. Це завдання вирішується за допомогою ділення повідомлення на змістовні частини і коментування цих частин з опорою на безпосередні висловлювання клієнта. При цьому важливо у відповіді на перше повідомлення звертати увагу на

всі його частини, оскільки будь-яка з них може стати ведучою на певному етапі консультування. Тому уважний аналіз кожного слова, відтинку пропозиції або групи фраз має вирішальне значення для ефективного діалогу. У наступних повідомленнях розгортається безпосередньо опрацювання проблем. Питання, які уточнюють ситуацію, дозволяють направити роздуми клієнта в те чи інше русло і дають йому стимул по-новому поглянути на проблему, виявити приховані моменти, додаткові фактори, які не входили в область бачення клієнта, а тепер стали очевидними. Учасники форуму часто мають потребу в тому, щоб їх підтримали в тій непростій життєвій ситуації, в якій вони опинилися. У результаті роботи клієнт розуміє, що він не самотній у своїх переживаннях, у нього з'являється простір для цих переживань, яке наповнюється різними почуттями, вони стають «відчутними», і з ними тепер можна працювати. Коментування ситуації дає можливість учасникам форуму в простій і доступній формі отримати знання про закономірності психічного розвитку дитини, про важливість контакту дитини з матір'ю, про взаємовплив емоцій і почуттів матері і малюка та інші психологічні факти.

Основні теми, які заявляють відвідувачі нашого форуму: проблеми дитячо-батьківських відносин, відносин дитини з однолітками, братами і сестрами; особливості емоційної сфери (агресивність, підвищена тривожність, страхи); усунення негативних проявів криз одного року, трьох років, семи років, підліткового віку (непослух, впертість, капризи); проблеми поведінки дитини (постійні сварки, грубість, брехня, крадіжка); шкідливі звички, відсутність інтересів, залежність від комп'ютера, лінь; особистісні особливості: надмірна сором'язливість, несамостійність, невміння постояти за себе; допомога у вирішенні шкільних проблем (погана успішність, неухважність, небажання робити уроки, прогули, небажання йти до школи), конфлікти з вчителями і однокласниками Найбільшу кількість складають питання, що стосуються поведінки дитини. Батьків турбують ситуації, коли дитину важко привчити користуватися горщиком або коли яскраво проявляються реакції протесту на ті чи інші батьківські вимоги. Наступна хвилююча ситуація, що викликає потребу створити тему на форумі і проконсультуватися з психологом, – адаптація дитини до дитячого садку та готовність дитини до шкільного навчання. Актуально також занепокоєння батьків щодо взаємодії дитини з братами / сестрами та однолітками. Є на нашому форумі і поодинокі теми, наприклад, заявлені батьками дітей з особливими потребами; тема, що стосується специфіки взаємин дитини із вітчимою; теми, в яких обговорюються почуття провини матері за роздратування на дитину і сорому за дитину. Слід пояснити, що ми назвали тільки первинні звернення на форум. Часто

в процесі роботи з'ясовується, що питання батьків носять комплексний характер. Наприклад, у процесі консультування первісна тема, пов'язана з агресивною поведінкою дитини, може розгорнутися в обговорення переживань за її майбутнє, або виявиться тривога перед надходженням дитини в школі, або розгорнеться тема материнських почуттів при взаємодії з дитиною.

Консультування, що проводиться в Мережі, повинно бути скоріше коротким, ніж тривалим. Тобто воно має бути спрямоване на вирішення проблем. У принципі можна говорити про кризове консультування, але все-таки у вирішенні найбільш гострих проблем Інтернет поки не найкращий варіант.

До достоїнств мережі Інтернет як засобу здійснення консультування або психотерапії відносять те, що спілкування спочатку проходить у письмовій формі і вже це ставить клієнта перед необхідністю вербалізувати свою проблему. Він починає її якось описувати, і це начебто добре, оскільки він вже почав з нею працювати. Однак очевидно, що запит клієнта, як правило, прямо не поєднано з його проблемою, тут постійно виникають заміщення, витіснення і інші захисти, які спотворюють картину. Очевидно, що і в листі клієнт буде формулювати свій запит як йому і належить. Консультант, позбавлений можливості оцінити невербальні компоненти, з яких він може відчувати, де виникають якісь спотворення, виявляється в несприятливій ситуації і може почати реагувати не ефективно, і клієнт поверне обов'язково йому це, як професійний промах.

Саме в цьому аспекті спостерігається основна помилка у використанні даного методу. Багато людей, що працюють в консультуванні, націлені на інтерпретативний стиль ведення консультацій, тобто стараються розкрити якесь значення або допомогти клієнту його розкривати. Але у випадку з Інтернетом консультанти позбавлені багатьох можливостей, тому слід сфокусувати роботу на пошуках інших способів. Чи не задаватися завданням інтерпретації того тексту, який клієнт посилає, а постаратися сформулювати комунікацію з клієнтом таким способом, щоб у нього вийшли на передній план реальні для нього завдання – проблеми, які можливо вирішувати. Тобто активно і навіть директивне брати участь у формуванні цих цілей. Не намагатися розкрити те, що там стоїть, тому що це скоріше завдання психотерапії, і тут в мережі можлива неадекватна реакція, яку ми, до речі, іноді спостерігали, коли намагаються інтерпретувати текст. У клієнта виникає негативна реакція, з якою в реальній роботі терапевт вмів справлятися, і яку дуже важко скоригувати за допомогою мережі. Клієнт може просто відмовитися працювати. Йому це простіше зробити, ніж у ситуації очного контакту. У консультанта немає додаткових засобів впливу. І інтерпретативний варіант роботи тут, напевно, не

підходить в принципі, хоча на нього багато налаштовані. А потрібен, мабуть, поведінково-когнітивний варіант роботи, який передбачає активну позицію психолога в сенсі ведення клієнта до розв'язування задачі. Не варто за цим шукати якісь захисти, а варто просто, озброївшись деякими методиками структурування, вести людину так, щоб запит виявився таким, який би розв'язався. А після цього використовувати різні методи: з опорою на ресурси клієнта, з опорою на ті спроби рішення, які він приймав. А все що стосується саме дослідного варіанту роботи, це, звичайно, потрібно переводити в очне консультування. Якщо психолог розуміє, що подальша робота необхідна, тоді йому залишається дійсно рекомендувати очну терапію.

На завершення необхідно відзначити, що консультування на форумі висуває особливі вимоги до психолога. Серед них досвід практичної роботи у вербальній техніці, знання основ кризового консультування, досвід особистої терапії. Необхідна і можливість супервізії колег, і, зрозуміло, ресурс доступності до інтернет-простору, що, у свою чергу, пред'являє високі вимоги до власної організації роботи. Консультант повинен володіти необхідними програмами (наприклад, чат, електронна пошта і т.д.), вміти швидко реагувати у разі необхідності на запит клієнта, мати здатність накопичувати, зберігати і використовувати відповідні веб-посилання, можливості отримувати, зберігати і захищати листування з клієнтами, добре володіти словом, вміти надавати терапевтичне втручання, використовуючи тільки текст, переходити від онлайн консультування в режим роботи «обличчям до обличчя».

Безкоштовна онлайн-консультація психолога: чи приведе вона нових клієнтів? Навряд чи. Справа в тому, що ті, хто шукає безкоштовну пораду психолога в Інтернеті і ті, хто збирається звернутися за платною допомогою до фахівця – це різні люди! Тому відповідаючи на двадцять п'яте питання на тему «Як привчити дитину до горщика?», навряд чи можна сподіватися на те, що побачимо автора питання на прийомі в кабінеті психолога. І справа не тільки в тому, що у авторів запитань психологам обмежені засоби – адже часто вони можуть звернутися за професійною допомогою і в безкоштовні служби. Швидше за все, їх інтерес до психології швидкоплинний і вони зовсім не планують звертатися за якоїсь серйозної консультацією, будь вона платній або безкоштовній. Тому треба добре подумати, перш ніж заводити на своєму сайті розділ «безкоштовні консультації психолога онлайн» або публічно пропонувати такі консультації на популярному порталі. Часу такі консультації будуть займати багато, а віддачі від них буде значно менше.

Однак, є кілька причин для того, щоб надавати безкоштовні онлайн-консультації:

Практика. Для початківця – фахівця робота в якості онлайн-консультанта дозволить трохи освоїтися, попрактикуватися і набити руку. Однак тут не варто захоплюватися – можливості дійсно допомогти людині разової інтернет-консультацією дуже невеликі. Тому важливо усвідомлювати межі своїх можливостей, розуміти, що можливо зробити, а що неможливо.

Позиціонування. Якщо психолог визначився з вибором своєї ніші, то онлайн-консультації допоможуть йому позиціонувати себе в якості експерта в своїй області. Наприклад, в якості спеціаліста з адаптації дитини до школи можна консультувати на сімейних форумах або сайтах. Тоді психолога будуть знати як фахівця з певних питань, про нього будуть згадувати і рекомендувати, коли виникне необхідність у такому фахівці.

Контент для сайту. Якщо у психолога є сайт, він повинен бути чимось заповнений. Причому, чим більше на сайті вмісту – так званого контенту – тим простіше буде залучити на нього відвідувачів. Для когось проводити безкоштовні психологічні консультації онлайн може бути простіше, ніж писати статті на психологічні теми. Якщо ж обмежити тематику консультацій, то з'являється можливість одночасно позиціонувати себе як експерта в певній галузі і поступово наповнювати сайт інформацією за темою. Таким чином, навіть якщо безкоштовні консультації і не приведуть до психолога безпосередньо клієнтів, користь від них для психолога все ж можлива. Однак потрібно мати на увазі, що таке консультування вимагає багато часу і сил, а віддача від нього зовсім не така велика.

Висновки з даного дослідження: консультування в інтернет-просторі безперечно краще, ніж ніяке. При цьому ступінь його етичності та екологічності завідомо нижче, ніж очного консультування. Почасти подолати цю проблему можна шляхом обов'язкового попередження потенційного клієнта про власну відповідальність за отримані поради та рекомендації, можливий негативний ефект деяких реплік-коментарів, хоча б мінімального попереднього інформування про альтернативи психологічної допомоги та отримання його згоди на проведення можливих інтервенцій.

Інтернет-консультування, при всіх особливостях, обмеженнях і недоліках методу, на сьогоднішній день увійшло в практику практичної психології і, на наш погляд, надалі буде знаходити все більше застосування

Перспективи подальших розвідок в галузі психологічного консультування (психокорекції, психотерапії) онлайн пов'язані з розробкою, затвердженням та з розробкою, затвердженням і реалізацією стандартів професійної підготовки, перепідготовки та супервізії в області психологічної допомоги онлайн, вивченням громадської думки, ставлення споживачів і провайдерів інтернет послуг, надан-

ні консультативних послуг з метою експериментальної перевірки ефективності психологічного консультування та психотерапії в інтернеті.

Література

1. Васильева И. А. Психологические аспекты применения информационных технологий / И. А. Васильева, Е. М. Осипова, Н. Н. Петрова // Вопросы психологии. – 2002 – №3. – С. 80-88.
2. Кампос Б. Telepsychology и Telehealth: Консультирование в технологической среде // Психологическое консультирование Онлайн. – 2010. – №3. – С. 54-68.
3. Меновщиков В. Ю. Многомерная модель дискурса Интернет-консультирования / В. Ю. Меновщиков // Вопросы психологии – 2009. – №1. – С. 97-103.
4. Меновщиков В. Ю. Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в Интернете / В. Ю. Меновщиков // Сибирский психологический журнал – 2009. – № 33. – С. 57-62.
5. Меновщиков В. Ю. Консультирование и психотерапия в сети Интернет: «За» и «Против» // В. Ю. Меновщиков // Психологический журнал. – 2010. – № 3. – 102-109.
6. Меновщиков В. Ю. Этические вопросы консультирования он-лайн / В. Ю. Меновщиков // Культурно-историческая психология. – 2010. – № 3. – С.78-84.
7. Чудова Н. В. Особенности образа «Я» «жителя Интернета. / Н. В. Чудова // Психологический журнал» – 2002. – №1. – С. 113-117.
8. Шабшин И. О психологических особенностях общения в интернете. / И. Шабшин // Московский психотерапевтический журнал. – 2005. – № 1. – С. 162-164.

The article considers the advantages and disadvantages of the Internet as a means of counseling and psychotherapy, limitations and perspectives of online counseling. Drawing on their own experience are particularly psychological assistance in the forum, organizing the process of online counseling.

Keywords: *online counseling, psychological counseling and psychological services at forum*