

Наталья Е. Афанасьева

доцент кафедры психологии деятельности в особых условиях,
Национальный университет гражданской защиты Украины,
кандидат психологических наук, e-mail: *afanaseva_natali@ukr.net*

ПРОБЛЕМА ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

s. 273-286

АННОТАЦИЯ

В статье проанализированы возможности и эффективность использования дистанционных форм психологического консультирования представителей экстремальных профессий. Дистанционные формы оказания психологической помощи приобретают все большую популярность во всем мире, в первую очередь, благодаря наличию определенных преимуществ для клиента: анонимности, пространственного удобства, неограниченности во времени, широкого выбора психологов-консультантов и т.д. При этом существуют и некоторые существенные недостатки дистанционного консультирования: вероятность взаимодействия не с профессиональным психологом, а с дилетантом; невозможность или ограниченность визуального контакта; зависимость от технических средств связи; невозможность использования некоторых психотехнологий консультирования и другие.

В статье рассмотрены формы, методы, средства проведения и анализ консультативного процесса, опосредованный техническими средствами. Доказано, что в целом дистанционное консультирование может эффективно использоваться в тех случаях, когда для этого есть объективные и субъективные предпосылки.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

дистанционное консультирование, специалисты экстремального профиля деятельности, клиент, консультант, нарратив, контент-анализ, интернет-консультирование, телефонное консультирование.

PROBLEM ZDALNEGO KONSULTOWANIA PSYCHOLOGICZNEGO

STRESZCZENIE

Artykuł analizuje możliwości i skuteczność stosowania form dystansowych poradnictwa psychologicznego dla przedstawicieli ekstremalnych zawodów. Odległe formy świadczenia pomocy psychologicznej stają się coraz bardziej popularne na całym świecie, przede wszystkim ze względu na obecność pewnych korzyści dla klienta: anonimowość, wygodę przestrzenną, nieograniczony czas, szeroki wybór psychologów-konsultantów itp. Istnieją jednak pewne istotne niedociągnięcia w zakresie poradnictwa na odległość: prawdopodobieństwo interakcji nie jest z zawodowym psychologiem, ale z amatorem; niemożność lub ograniczony kontakt wzrokowy; zależność od technicznych środków komunikacji; niezdolność do korzystania z niektórych poradnictwa psychotechnologicznego i innych.

W artykule rozważono formy, metody, sposoby przeprowadzenia i analizę procesu konsultacyjnego, w którym pośredniczą środki techniczne. Dowiedziono, że poradnictwo na odległość można skutecznie stosować w przypadkach, gdy istnieją obiektywne i subiektywne przesłanki.

SŁOWA KLUCZOWE

zdalne doradztwo, specjaliści o profilu działalności ekstremalnej, klient, konsultant, narracja, analiza treści, doradztwo internetowe, doradztwo telefoniczne.

ВВЕДЕНИЕ

Использование дистанционных форм психологического консультирования совершенствуется в зависимости от научно-технического прогресса, доступности и популярности технических средств связи, что увеличивает возможность доступа людей к психологической помощи. К современным формам дистанционного консультирования относятся: консультирование по электронной почте (e-mail), онлайн консультирование с помощью программы Skype и его аналогов (с видео поддержкой или без таковой), с использованием chat, usenet-системы «телеконференций», онлайн тренинги, вебинары и тому подобное.

Как сторонники, так и скептики подхода к опосредованным формам психологической помощи сходятся во мнении о том, что так или иначе, дистанционное консультирование уже занимает определенную нишу в консультативной психологии (Л.Б. Шнейдер, Г.С. Абрамова, А.Н. Елизаров, Ф.Э. Василюк, В.Ю. Меновщиков и др.) [1; 2; 3; 4; 5; 6]. На современном этапе развития технических средств коммуникации перспективным подходом к психологическому консультированию представителей экстремальных профессий становится дистанционная форма оказания психологической помощи, преимущественно интернет-консультирование, в меньшей степени – телефонное консультирование. Стадии консультативного процесса и основные приемы консультирования (выслушивание, перефразирование, резюмирование, отражение чувств

и содержания и т.п.) совпадают с теми, что используются при очном консультировании.

Для определенной категории специалистов экстремального профиля дистанционное консультирование может быть единственным доступным способом взаимодействия с психологом. К таким клиентам относятся:

- Лица, которые боятся огласки. Такое опасение достаточно распространено среди данной категории клиентов. Это обусловлено социокультурными особенностями, менталитетом, наличием социальных стереотипов. Здесь обращение за помощью рассматривается личностью как признание своей слабости, несостоятельности.
- Клиенты, имеющие качества или признаки, которые определяются самим человеком как негативные, неприемлемые, неприятные, не соответствующие собственным принципам, мировоззрению и актуальным ценностям общества.
- Клиенты, которые испытывают опасения и тревогу, связанные с потерей или возможностью потери контроля над собственным эмоциональным состоянием. Для них крайне важна возможность связаться с психологом в любое время.
- Клиенты, имеющие проблемы с выражением чувств, симптомы алекситимии. Дистанционность психолога создает безопасную атмосферу для проработки эмоциональных проблем, облегчает их понимание, помогает освободиться от негативных переживаний, «разрядиться».
- Лица, имеющие страх социального происхождения, то есть немотивированную боязнь исполнения каких-то действий, сопровождающиеся вниманием со стороны посторонних лиц, или просто общения с незнакомыми людьми и лицами противоположного пола. Психолог при дистанционном консультировании может работать с негативными установками клиента, которые усиливают его беспокойство в определенных ситуациях. Также может научить приемам релаксации и саморегуляции, помочь изменить способы мышления и освоить новые формы поведения.
- Клиенты, которые в силу объективных обстоятельств не имеют возможности встретиться с психологом очно [5].

Возможность анонимного взаимодействия существенно облегчает процесс принятия решения клиентом о необходимости получения психологической помощи.

ОСОБЕННОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Клиент может общаться с психологом в онлайн-режиме – лично, в офлайн-режиме – по электронной почте. Клиент может описать свою проблему с помощью специальной анкеты, которая предоставляется на психологическом сайте. При этом наличие и заполнение анкеты выступают в качестве элемента рефлексии потенциального пользователя относительно спектра возможных проблем. После получения заполненной анкеты в соответствии со спецификой запроса клиент направляется к психологу, который специализируется на решении сходных проблем, на консультировании. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что указывается в анкете), то ответ направляется по электронной почте или в режиме закрытого / приватного чата, когда и вопрос и ответ публикуются на сайте. Следует отметить, что не все люди могут сформировать отношения с психологом, которого они не видят.

Онлайн-консультации помогут тем клиентам, которые:

- привыкли использовать интернет для поиска информации, общения и т.д.;
- любят писать о себе;
- хотят изменить ситуацию, свое отношение, поведение, взять ответственность за то, чтобы участвовать в этом процессе.

Большинство интернет-консультантов работает с помощью:

- электронной почты;
- программы Skype;
- ICQ;
- видеоконференции;
- интернет-телефонии.

Для консультанта опыт осуществления дистанционного консультирования с такими его особенностями, как высокая степень эмоциональной насыщенности, часто драматичность, возможность четкого отслеживания происходящего, и постепенный подбор наилучшей стратегии, оказывается ценным с точки зрения расширения профессионального диапазона средств и индивидуальных путей выхода из кризисных ситуаций.

Для клиентов, которые находятся в серьезном кризисе; которые не умеют долго и выразительно описывать свое состояние; склонных скрывать от психолога часть информации; не готовых полностью участвовать в процессе роста и самоизменения дистанционные формы получения психологической помощи не являются эффективными.

Положительными сторонами интернет-консультирования являются:

- Неограниченность времени, то есть связь с психологами в интернете может осуществляться круглосуточно.
- Клиент может сохранять полную анонимность своего обращения, может прервать общение в любой момент, даже при общении с психологом в онлайн-режиме. Клиент может быть уверен, что о его «визите» к психологу никто не узнает, что уменьшает страх быть признанным «больным», «сумасшедшим», «ненормальным».
- Психологов можно легко найти в сети интернет. Сайты психологической помощи являются более доступными, чем традиционная консультация. Реклама психологических услуг представлена гораздо лучше в сети интернет, чем в «реальном мире», что побуждает некоторых людей обратиться за психологической онлайн-помощью немедленно.
- Во время дистанционного консультирования клиент чувствует себя более комфортно, потому что он сам может создать необходимые условия контакта. За психологической онлайн-помощью чаще всего обращаются из дома, где человек чувствует себя максимально защищенным.
- Выбор психологов в интернете существенно шире, чем в «реальной» жизни. Интернет предоставляет психологу широкие возможности для самопрезентации, там можно разместить личные данные, собственные публикации, иногда даже примеры работы с другими людьми с их разрешения. При непосредственном консультировании клиент ограничен рамками своего места жительства.
- Обращаясь к психологу через интернет, клиент экономит время.
- Физическая непредставленность в сочетании с анонимностью открывает пространство, с одной стороны, для предоставления о себе недостоверной информации, с другой – для фантазирования по поводу собеседника.

Между тем устраняется целый ряд существующих в общении барьеров, обусловленных полом, возрастом, социальным статусом, физической привлекательностью или непривлекательностью участников общения, а также степенью коммуникативной компетентности человека, точнее, ее невербальной частью.

- Компенсаторная виртуальная эмоциональность, то есть все те ограничения, которые в виртуальном пространстве сопровождают эмоциональный компонент общения, компенсируются возможностью активного использования разного рода значков, созданных специально для обозначения эмоций («смайликов»), или описанием эмоций словами.
- Использование различных способов сетевой коммуникации (ICQ, e-mail, чат, форум и др.) и различных способов самопрезентации (самоописание, анкеты, COPI / Cell Of Personal Information /, собственные интернет-страницы и т.д.) [7; 8; 5].

В профессиональном взаимодействии психолог придерживается этического кодекса работы с клиентом, который обратился за психологической онлайн-консультацией. Если клиент не желает общаться с включенной видеокамерой, то общение происходит без нее, с помощью сообщений или голосового портала, что затрудняет ведение консультации для психолога, но позволяет клиенту быть более смелым, уверенным в изложении своей проблемы. Уменьшается страх обращения к специалисту в будущем.

Электронная почта – самый распространенный способ, с помощью которого психологи взаимодействуют с клиентами по интернету. Электронную почту предпочитают люди, которые любят писать, и те, у кого очень плотный график работы. Консультация с помощью электронной почты происходит в виде переписки с психологом по проблеме, которая интересует клиента. Переписка продолжается до тех пор, пока клиент не почувствует, что проблема для него в целом решена. Как правило, необходима серия из 4-5 писем.

Сетевое консультирование – это форма психологического взаимодействия, когда оба участника сначала выбирают общее поле деятельности, методы, возможности и ограничения. Участники процесса равноправны, и степень доверия, что проявляется в выборе объема информации, раскрывается, определяется клиентом. Об успехе можно судить по тому, что каждое следующее письмо будет более детализированным, подтверждая или опровергая первичные предположения консультанта.

Как и в традиционном консультировании, консультант является адресатом запроса. Первое сообщение потенциального клиента называют «инициальным посланием», их разделяют на два типа. Первый тип состоит из короткой фразы, иногда из двух слов, например, «депрессия, помогите». Тональность посланий первого типа варьирует. Второй тип инициального послания является развернутым письмом, с большим количеством подробностей, иногда с добавлением результатов тестов и др. Соответственно тактика сетевой психологической помощи при этих двух типах будет разной.

По мере возникновения устойчивого сетевого контакта, под которым мы понимаем обмен посланиями с наиболее распространенным интервалом в одни сутки с перерывом на выходные, методы помощи перестают сильно отличаться друг от друга, и на отдаленных этапах, примерно через 3-4 письма, они практически не отличаются.

Работа в инициальной фазе включает несколько компонентов. В ответном письме психолог уверяет автора, что в любом случае попытка помощи будет сделана. Это

письмо должно вызвать у человека ощущение того, что его действительно поняли или специалист делает все, чтобы наилучшим образом обеспечить понимание проблемы.

В инициальной фазе первого типа консультант внимательно читает и анализирует каждое слово, пытается представить ведущую мотивацию автора и в своем письме просит уточнить – что имел в виду автор под тем или иным высказыванием. Здесь может быть уместным прямое цитирование. Нет необходимости просить клиента указать пол, возраст, место проживания, давность стрессовой ситуации в первом письме.

Отдельно следует отметить, что консультируемый в значительно большей степени, чем при личных встречах, несет ответственность за свои слова, за их корректный и точный выбор. Поскольку при дистанционном консультировании нет возможности анализировать интонации, тембр, невербальные каналы контакта, только текст.

При втором типе инициального послания из него следует выделить наиболее стрессовые моменты, болевые точки, ключевые фразы и строить свой ответ исключительно вокруг них. Поскольку в послании содержится избыток информации, психологу следует целенаправленно сузить поле взаимодействия, выделив из большого текста то, что может быть собственно предметом консультирования. Как показывает опыт, второе письмо в этом типе соответствует по своему объему ответу специалиста. Клиент в данном случае может быть несколько разочарован, зато он приобретает реалистическое представление о возможном объеме предоставляемой помощи.

Как показывает практика, наиболее положительные результаты бывают получены при использовании постановки для клиента повседневных поведенческих задач с последующим обсуждением успеха или неудач. При этом психологу следует чаще возвращать клиента к первоначальному запросу или его адекватному переформулированию, в соответствии с текущим моментом. Но в этом случае может возникнуть сопротивление со стороны консультируемого, которое часто приводит к окончанию взаимодействия.

Онлайн консультирование с помощью программы Skype и его аналогов имеет много признаков очного, непосредственного, консультирования, так как позволяет общаться клиенту и психологу в реальном времени, слышать и видеть друг друга, оценивать психическое и эмоциональное состояние с помощью невербальных проявлений, значительно расширяет возможности предоставления дистанционной психологической помощи. Но психологическое консультирование с помощью программы Skype имеет ряд ограничений. Степень и глубина контакта с клиентом отличаются большей вариабельностью по сравнению с очным консультированием; затруднено создание оптимальной атмосферы взаимодействия; невозможно консультировать супружеские пары и родителей с детьми, только отдельно; запрещено использование некоторых методов и психотехнологий, которые требуют непосредственного контакта; есть определенные затруднения оценки эффективности проведенного консультирования. Хотя, справедливости ради, следует сказать, что во многих случаях человеку лучше получить такую помощь, чем никакой.

Еще одной разновидностью дистанционного психологического консультирования является оказание помощи по телефону. Основными задачами психологов, осуществляющих такую работу, являются:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону независимо от социального статуса и места проживания обратившихся;

- обеспечение каждому, кто обратится за советом и помощью, возможности доверительного диалога, сочувствия, принятия, поддержки;
- помощь клиентам в активизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение диапазона средств для самостоятельного решения проблем и преодоления трудностей, укрепление уверенности в себе клиентов [9; 10; 11].

Среди особенностей телефонной коммуникации специалисты отмечают следующее: пространственные и временные особенности; возможность прервать контакт, «Эффект ограниченной коммуникации»; «Эффект доверительности» [12]. По мнению С.Д. Хачатуряна, основным видом оказания психологической помощи по телефону является психологическое консультирование, которое позволяет учиться новому поведению, способствует развитию личности, помогает акцентировать ответственность клиента (то есть индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, поощряющие волевое поведение клиента) [11]. Несмотря на преобладание эмоционального, спонтанного, доверительного анализа ситуации, на консультанта, по мнению С.Д. Хачатуряна, накладываются определенные ограничения:

- отсутствие выбора собеседника (в профессиональной ситуации консультант должен быть естественным, спонтанным и положительно настроенным ко всем абонентам);
- психолог не должен перебивать, высказывать без необходимости свое мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать абонента, что тоже несколько обедняет спонтанность и подлинность консультанта как участника контакта;
- психолог должен говорить на языке абонента, быть максимально понятным, придерживаться последовательности рассказа абонента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами и т.д. [11].

Главное в разговоре с человеком, который позвонил – создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над когнитивной переработкой психотравмирующей ситуации, поиском причин ее возникновения, повышением возможностей адаптации.

Социальная отчужденность, горе, одиночество, неуверенность в завтрашнем дне, экономическое положение, насилие, наркотики и алкоголь – таковы основные темы обращений, количество которых постоянно растет.

Психологический анализ языка клиента обеспечивает возможность получения некоторых сведений об образовании, профессии, микросоциальной среде, а также состоянии здоровья и его предыдущем опыте обращения к подобному рода помощи. Параллельный языковой анализ голоса и связанных с ним экстралингвистических факторов – интонация, громкость, темп, распределение пауз и т.д. – дает косвенную информацию о состоянии клиента в этот момент и изменениях этого состояния в процессе беседы. В результате консультантом определяется контекст ситуации [13].

По мнению ряда авторов, при оказании психологической помощи консультанту важно помнить, что внимание к человеку можно передать интонациями, активным слушанием, вопросами, предложением подходящих альтернатив и доверием на протяжении всей беседы [14; 15; 16]. Однако окончательное решение и способность контролировать это решение остаются за абонентом. Консультант может вмешаться и его действия, если клиент настроен на сотрудничество.

В некотором количестве обращений по телефону консультанты ограничиваются

эмпатическим слушанием, поскольку именно на него сформирован запрос. На самом деле, часть клиентов имеет все шансы самостоятельно прийти к решению или определить его поиски уже в процессе вербализации, то есть фактически в процессе перекодирования чувственного опыта в систему индивидуальных словесных обозначений. Иногда кроме слушания от консультанта требуется определение дополнительной информации по проблеме, которая интересует клиента, – сведения из области психологии, психиатрии, анатомии, физиологии, а также справочные сведения по поводу работы медицинских служб города, в том числе анонимных.

При метамоделировании как способе уточнения информации (в первую очередь для клиента), основанном на использовании языковых трансформаций, роль консультанта – направляющая – предполагает избирательное прослушивание речи клиента и уточнение глубинного смысла некоторых его фраз.

Переформирование смысла (рефрейминг), или конструирование другого контекста требует совместного творческого поиска клиента и консультанта. Роль психолога при этом расширяется, и в случае успешной работы возникает несомненный терапевтический эффект.

Техника субмодальных изменений (визуальных, аудиальных, кинестетических) предусматривает ведущую роль консультанта, поскольку возникает необходимость в анализе речевой продукции клиента по предикатам, определяющим специфичность информации, с учетом паралингвистических феноменов (высота голоса, темп и т.д.). Эффект взаимодействия в случае применения именно этой техники часто зависит от качества телефонной связи и требует определенных навыков. В связи с этим такой прием используется лишь частью консультантов.

Особым видом воздействия являются терапевтические метафоры. Речевая активность здесь принадлежит исключительно консультанту. Рассказывание историй воспринимается большинством клиентов как отступление от болезненной темы, что само по себе создает предпосылки для успешных изменений личности клиента. Кроме того, целебными являются собственные свойства метафор, а именно: сочетание образов и смысла; контраст с повседневной жизнью, названиями или привычными обозначениями сущности предметов и явлений; категориальный сдвиг; актуализация ассоциативных связей, конотативных значений и смыслов; избегание буквального перефразирования; синтетичность, диффузность значения; неограниченность интерпретаций; обращение к воображению, интуиции, творческому «Я» клиента [17].

Использование техник нейролингвистического программирования обеспечивает действительно индивидуальный подход к клиенту. Их комбинированное использование расширяет возможности телефонного консультирования и приводит к конструктивному партнерскому взаимодействию с подавляющим большинством обратившихся [18; 9].

ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Специфика психологического консультирования специалистов экстремального профиля деятельности в полной мере проявляется при дистанционных формах оказания помощи [19; 20]. В частности: отсутствие явного запроса о психологической помощи и наличие высокого уровня самоконтроля. Именно это и обусловило необходимость разработки специальной психотехнологии работы с письмами клиентов.

В исследовании принимали участие специалисты экстремального профиля деятельности: пожарные-спасатели, проходящих службу в спасательных подразделениях различных областей Украины, в возрасте 20-42 лет, со стажем работы от 1 месяца до 20 лет, в количестве 18 человек, инспекторы патрульной полиции г. Харькова, в возрасте 22-30 лет, со стажем работы от 1 месяца до 2 лет, в количестве 15 человек; инспекторы Харьковского пограничного отряда Восточного регионального управления Пограничной службы Украины в возрасте 23-35 лет, со стажем работы от 1 месяца до 5 лет, в количестве 15 человек.

Работа психолога с письмом клиента условно делится на два этапа:

- психодиагностика;
- собственно консультирование.

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

- а) подробное изложение истории психологического страдания, причин, мотивов, действий разных лиц и т.д., нередко в нескольких письмах, раскрывает проблемы клиента и его личность больше, чем телефонный контакт или единичная очная консультация;
- б) стиль изложения, характер построения фраз, само содержание письма позволяют не только разобраться в проблеме клиента, но и уловить явную психопатологическую симптоматику.

Для анализа писем клиента используются разные подходы. Одним из них является нарративный подход, как анализ жизненной истории, результатом которого становится трансформация личности [21; 22]. Работа реконструкции, создание нарратива, истории травмы трансформирует как травмированную память, так и позволяет интегрировать воспоминания в историю жизни человека, пережившего экстремальное событие.

В нарративе клиента выделяем три типа историй:

1. тип - история страданий, жертвы. Клиент может описывать историю как пассивный участник, то есть как жертва, или как активный, то есть как преследователь.
2. тип - история спасения, мужества. В пассивной форме - приспособление, выдержка, стойкость, в активной - героизм, мужество, спаситель.
3. тип - история роста, положительной трансформации. В пассивной форме - мудрец, знаток, в активной - мастер, трансгрессия.

Для трансформации травмы используется переход от самоидентичности жертвы к самоидентичности роста.

Чтобы получить нарративную историю клиента в дистанционном консультировании используется трансформированное нарративное интервью, состоящее из трех частей. В первой части психолог формулирует вопрос - «нарративный импульс», чтобы стимулировать клиента к рассказу. По ходу развертывания жизненной истории, функция консультанта заключается в стимулировании подробного рассказа. Вторая часть посвящена расспросам. Психологом задаются вопросы относительно прерванных линий повествования, малопонятных мест и т.п. Заключительная часть наполняется аргументами, оценками, интерпретациями клиента по поводу его жизненной истории.

Обработка полученной информации и ее анализ включают шесть основных этапов:

1. Формальный анализ текста. Его целью является «очищение» рассказа клиента от ненарративных фрагментов и структурирование на последовательные части.

2. Содержательный анализ этапов жизни клиента, которые не пересекаются во времени. В этих этапах выделяются ключевые точки, кризисы, поворотные пункты, нарастающие изменения и т.п.
3. Абстрактный анализ суждений клиента по отдельным этапам его жизни. Результатом анализа является «биографическая формула», в которой содержится доминирующая структура биографических процессов и жизненного опыта.
4. Анализ ненарративных фрагментов. Целью анализа является уточнение системы ценностей и смыслов клиента.
5. Анализ текста на основе стратегий минимального и максимального контраста. Стратегия минимального контраста позволяет выделить совпадения, сходства и соответствие различных структур жизненного процесса. Стратегия максимального контраста используется для поиска тех характеристик, которые объединяют различные по содержанию биографические эпизоды, позволяет определить «жизненную траекторию».
6. Создание алгоритма для позитивной трансформации личности клиента.

Вторым подходом к анализу писем клиента является контент-анализ текстов по следующим категориям:

- Симптомы (кризисный словарь).
- Направленность во времени (прошлое, настоящее, будущее).
- Отношение к действию (активность, отказ).
- Возможность решения проблемы (возможно, невозможно).
- Самооценка (положительная / отрицательная, завышенная / заниженная / адекватная).
- Уровень притязаний (упущенные возможности, стремление к достижениям).
- Повинность.
- Эмоциональный фон (положительный, отрицательный).
- Запрос (конструктивный, деструктивный).

При анализе данных категорий мы опирались на исследования В.Ю. Меновщикова [4], который доказал, что события, которые описываются клиентами как проблемные, кризисные, сопровождаются выражением негативных эмоций, а также словами и выражениями, отражающими состояние невозможности достижения желаемого и словесными признаками, которые говорят о том, что таким лицам свойственны паттерны типа «я должен, я обязан, я вынужден» и т.п. Для описания событий прошлого дезадаптированные люди используют негативную трактовку, например: «У меня не получилось, не смог» и т.п., которая сопровождается отрицательной оценкой собственной личности.

Использование языковой конструкции, в котором присутствует частица «но», например: «Я хотел, но не было возможности...», связано с обращением к консультанту за помощью: «Помогите, объясните, посоветуйте», что указывает на преобладание экстерналистского локуса контроля, попытку переложить ответственность на других людей, что также сопровождается негативными эмоциями. И наоборот, чем больше человек имеет и приводит в своих текстах различных ресурсных свойств и ситуаций, тем меньше он просит посторонней помощи, более готов опираться на себя и резервы собственной личности.

Активный словарь травмированной, дезадаптированной личности часто включает словосочетание «Должен, но не могу...», «Не получается, но я должен...» и т.п. Субъективная оценка клиентом невозможности решения проблемной или кризисной ситуации, чувство бессилия, негативная оценка собственной

личности могут быть признаками суицидальной угрозы. Избыточное количество обязанностей и долга вызывает у клиентов отрицательные эмоции разного плана, такие как вина, разочарование, опустошение и т.п.

Выраженность кризиса личности определяется частотой использования слов и словосочетаний, обозначающих кризисные переживания, это глаголы прошедшего времени, частица «но», отрицание, обозначения негативных эмоций, негативная самооценка, паттерны повинности, невозможности достичь желаемого, или действовать вообще и прочее.

Третий подход к анализу писем клиента заключается в выделении в тексте паттернов, на которые можно оказать влияние. К ним относятся:

- Сверхобобщения – частое использование слов типа «всегда», «никогда», «хороший – плохой», «правильный – неправильный» и т.п.
- Чрезмерная ответственность – использование словосочетаний «я должен», «я отвечаю» и другие.
- Выводы (предсказания) без достаточных фактов.
- Самореферентные утверждения, которые слишком умаляют или преувеличивают значение поведения (например, «любой, возможно, сделал бы это»).
- «Катастрофизация» ситуации и сосредоточенность только на негативе (например, «мир нарушится, если я не буду этого делать»).

Очень важной в дистанционном консультировании вообще и электронной переписке в частности является наличие обратной связи, которая предоставляет клиенту подтверждение того, что его понимают, готовы разделить его неприятности, обсудить его проблемы и т.п.

Среди конкретных приемов, которые использует консультант, предоставляя клиенту обратную связь и осуществляя психологическую поддержку, выделяют:

1. Перевод – цитирование того, что было написано или сказано клиентом.
2. Уточнение – обращение к клиенту с просьбой что-то дополнить и разъяснить.
3. Дальнейшее развитие мысли собеседника – письменное или устное изложение подтекста в истории клиента (в рамках высказанных им смыслов), выдвижение гипотез о причинах происшествия или дальнейшего хода событий.
4. Сообщение о понимании консультантом состояния клиента, зеркальное отражение его чувств.
5. Отражение консультантом своих чувств в данной ситуации.
6. Замечания о ходе письменного или устного диалога.

Преимуществами электронной переписки с психологом является то, что:

1. Письмо всегда оставляет время для обдуманного и взвешенного ответа, как клиенту, так и психологу.
2. Письмо стимулирует рефлексивный анализ своей проблемы у клиента, поскольку требует понятного для другого человека изложения.
3. На одно письмо клиента ответ могут дать несколько консультантов, побуждает клиента к самостоятельному выбору, что делает его более свободным в принятии решения о своей жизни.

Эффективность этой формы консультирования обусловлена тем, что в ходе составления письма у клиента есть возможность осмыслить, переформулировать, уяснить для себя, в процессе обдумывания ответа психологу происходит интенсивная внутренняя работа. Именно поэтому такая консультация может длиться несколько дней, иногда – недель или месяцев. Вообще в данной форме дистанционного психологического консультирования нет завершающего этапа.

Консультирование заканчивается, когда клиент перестает писать. Из этого факта психолог может сделать три вывода:

- 1) клиент разочаровался в общении;
- 2) клиент успешно решил свои проблемы;
- 3) мотивация и ресурсы клиента оказались недостаточными для решения проблемы.

Для прояснения данной ситуации и получения обратной связи через месяц после последнего сообщения клиента ему направляется послание с вопросом о том, насколько изменились внутренние и внешние факторы, побудившие его обратиться за помощью, и просьбой оценить эффективность оказанной помощи. В некоторых случаях подобное послание специалиста вызывает положительные эмоции клиента и побуждает его к продолжению общения.

Для получения информации об эффективности проведенного дистанционного консультирования с помощью электронной переписки нами была разработана специальная Анкета обратной связи, которая предлагается клиенту через месяц после последнего письма. Результаты психологического консультирования респонденты оценивали по 10-балльной шкале: 1 – крайне низкие; 10 – максимально высокие. Полученные результаты отражены в таблице 1.

Таблица 1 Результаты анкетирования специалистов экстремального профиля после дистанционного психологического консультирования (баллы)

Вопросы	M±σ
Качество полученных знаний и приобретенных навыков	5,3±1,5
Порекомендовали бы Вы психологическое консультирование другим людям	5,7±1,7
Есть ли у Вас необходимость в дальнейшем личном консультировании по вопросам применения полученных знаний и технологий	5,4±1,3
Увеличилось ли количество Ваших практических умений после консультирования	5,8±1,1
Могли бы Вы прямо сегодня применить в жизни что-то из полученной информации, результатов	6,5±1,6
Консультирование для Вас происходило быстро по времени	6,0±1,5
Комфортно ли Вы себя чувствовали во время консультирования	7,1±1,6
Насколько Вы получили полные, исчерпывающие ответы на важные для Вас вопросы	6,3±1,4
Насколько Вы теперь способны самостоятельно решать психологические проблемы	6,2±1,7
Насколько повысилась внимание к собственным потребностям, переживаний и мыслей	5,8±1,3
Оценка работы консультанта	6,4±1,6

Ответы на вопрос «Если это необходимо, то в каком виде Вы предпочитаете консультироваться по личным вопросам в дальнейшем?», «Какие темы в консультировании были наиболее интересными и полезными для Вас?» были обработаны с помощью контент-анализа. Было определено, что в дальнейшем для большинства респондентов удобнее было бы получить «совет», «рекомендацию», «поддержку» по электронной почте (5,7%), по Skype (33,6%), во время личного звонка (38,4%), при личной встрече (22,3%). Среди наиболее интересных и полезных тем, которые были затронуты во время консультирования, были названы: взаимоотношения с женой / мужем (любимой женщиной / мужчиной) (43,5%), отношения с властью / начальством (38,4%), чувство вины (33,5%), саморегуляция состояний (27,5%), проблемы с алкоголем (курением) (22,6%), отношение к смерти (19,7%), страхи (опасения) (15,6%), самоотношение (самопринятие, самооценка) (12,3%).

ВЫВОДЫ

Любая форма дистанционного консультирования может практиковаться как способ, дополняющий очное консультирование; как общение с консультантом между консультационными сессиями; как самостоятельный процесс. При наличии общих теоретических и методологических основ, принципов и методов оказания дистанционной консультативной помощи необходимо отметить следующее: при общении с консультантом у клиента формируется фантазийный (мифологический) образ консультанта. Клиент, получая большое пространство для создания образа, бессознательно формирует то, что необходимо для развития положительного (иногда негативного) переноса; наделяет консультанта как «необходимым» внешним видом, так и личностными чертами. Создается соответствующая структура «мифа». Другая группа специфических явлений связана с особенностями дистанционного контакта как таковыми: затруднена диагностика, связанная с невозможностью или ограниченностью оценки невербальных проявлений клиента и консультанта; оценки неконгруэнтности поведения и вербальных сообщений; трудности рефлексии консультанта, связанные с возможным отсутствием обратной связи и т.д.

Однако следует констатировать, что дистанционные формы консультирования значительно расширяют возможности оказания психологической помощи специалистам экстремального профиля деятельности, так как они не всегда могут непосредственно взаимодействовать с психологом по объективным и субъективным причинам. Хотя результативность дистанционного консультирования в целом ниже, чем при личных встречах с психологом, оно предпочтительнее, чем полное отсутствие помощи.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Абрамова Г. С. Практическая психология / Абрамова Г. С. – Екатеринбург: «Деловая книга», 1998. – 368 с.
- [2] Васильюк Ф. Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи / Ф. Е. Васильюк // Вопросы психологии. – 1988. – № 5. – С. 27–37.
- [3] Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование: [учебное пособие] / Елизаров А.Н. – Москва: МГОПУ им. М.А. Шолохова, Институт сферы социальных отношений, 2002. – 72 с.
- [4] Меновщиков В.Ю. Специфика дискурса клиента в Интернет-консультировании / В.Ю. Меновщиков // Психологическое консультирование Онлайн №1. Экспериментальные исследования. – 2010. – С. 30–42.
- [5] Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет / Меновщиков В.Ю. – Москва: «Флогистон: психология из первых рук», 2007. – 178 с.
- [6] Шнейдер Л.Б. Пособие по психологическому консультированию: [учебное пособие] / Шнейдер Л.Б. – Москва: «Ось-89», 2003. – 272 с.
- [7] Булкина Е.С. Письменное общение психолога с клиентом / Е.С. Булкина // Журнал практического психолога. – 1999. – №9. – С. 64–66.
- [8] Линде Н.Д. Психологическое консультирование: Теория и практика: [учеб. пособие для студентов вузов] / Линде Н. Д. – Москва: Аспект Пресс, 2010. – 255 с.
- [9] Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / Моховиков А.Н. – Москва: «Смысл», 2001. – 494 с.
- [10] Свентицкая Г. Движение помощи по телефону / Г. Свентицкая // Вестник РАТЭПП. – 1992. – № 1. – С. 15–17.

- [11] Хачатурян С.Д. Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах: [учеб.-метод. пособие] / Хачатурян С.Д. – Владимир: ВЮИ Минюста России, 2000. – 116 с.
- [12] Солошенко Д.В. Экстренная психологическая помощь. Консультирование / Солошенко Д.В. – Харьков: «Торсинг», 2001. – 192 с.
- [13] Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / Меновщиков В.Ю. – Москва: «Смысл», 1998. – 109 с.
- [14] Бадхен А.А. Мастерство психологического консультирования / А. А.Бадхен, А. М.Родина. – Санкт-Петербург: «Речь», 2007. – 240 с.
- [15] Бутенко Г. П. Практическая консультативная психология / Г. П.Бутенко // Вопросы психологии. – 1988. – №1. – С. 180–181.
- [16] Гиппенрейтер Ю. Б. Феномен конгруэнтной эмпатии / Ю. Б. Гиппенрейтер, Т. Д.Карягина, Е. Н.Козлова // Вопросы психологии. – 1993. – №4. – С. 61–68.
- [17] Ткач Р. М. Использование метафоры в терапии скорби / Ткач Р. М. – Київ: Університет «Україна», 2010. – 130 с.
- [18] Золотова Т. В. Психологическое консультирование: [учеб. пособие для студентов] / Золотова Т. В. – Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л. Н. Толстого, 2006. – 116 с.
- [19] Афанасьева Н. Е. Моделі і способи Інтернет-консультування фахівців екстремальних видів діяльності / Н. Е. Афанасьєва // Проблеми екстремальної та кризової психології. Зб. наук. праць. – Вип. 13. – Харків: НУЦЗУ, 2013. – С. 13–21.
- [20] Afanasyeva N. E. Specific terms of psychological consulting of firefighters / N. E. Afanasyeva // Sciences of Europe (Praha, Czech Republic). – VOL 3, No 13 (13). – 2017. – С. 60–63.
- [21] Калмыкова Е.С., Нарратив в психотерапии: рассказы пациентов о личной истории (часть 2) / Е.С.Калмыкова, Э.Мергенталер // Психологический журнал. – 1998. – Т19, №6. – С. 112–117.
- [22] Калмыкова Е.С. Анализ нарративов пациента: ССРТ и дискурс-анализ / Е.С. Калмыкова, И.Г.Чеснова // Московский психотерапевтический журнал. – 1996. – №2. – С. 177–201.

PROBLEM OF REMOTE PSYCHOLOGICAL CONSULTING

ABSTRACT

The article analyzes the possibilities and effectiveness of using distance forms of psychological counseling for representatives of extreme professions. Distance forms of rendering psychological assistance are becoming increasingly popular all over the world, first of all, due to the presence of certain advantages for the client: anonymity, spatial convenience, unlimited time, a wide choice of psychologist-consultants, etc. However, there are some significant shortcomings of distance counseling: the probability of interaction is not with a professional psychologist, but with an amateur; impossibility or limited visual contact; dependence on technical means of communication; the inability to use some counseling psycho technologies and others.

The article considers forms, methods, means of conducting and analysis of the consultative process, mediated by technical means. It is proved that in general, distance counseling can be effectively used in cases where there are objective and subjective prerequisites for this.

KEY WORDS

remote consulting, specialists of extreme activity profile, client, consultant, narrative, content analysis, internet consulting, telephone counseling.