

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ОНЛАЙН

Зубіашвілі Ірина Костянтинівна,
кандидат психологічних наук,
старший науковий співробітник
лабораторії організаційної та соціальної психології
Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

Як відомо, психологічне консультування, що передбачає розв'язання особистих проблем людини у сумісній роботі з психологом, є основним видом консультування, що об'єднує різні галузі прикладної психології (сімейне консультування, консультування спортсменів, консультування в бізнесі та ін.).

При цьому дистанційне консультування є досить новим видом соціальної практики та все більше стає популярним. Люди, які не мають змоги отримати кваліфіковану допомогу в своєму місті, намагаються компенсувати цей недолік за допомогою мережі Інтернет. Онлайн-консультація представляє собою психологічну консультацію з психологом з використанням камери та мікрофону. Дуже важливо, щоб клієнт і терапевт бачили один одного.

Деякі фахівці скептично оцінюють можливості онлайн консультування. Інші вважають, що грамотне використання онлайн технологій значно збільшує ефективність взаємодії в системі «консультант-клієнт». Тому що, наскільки швидко психолог може встановити достовірність розповіді клієнта про своє життя та проблему, залежить від практичного досвіду фахівця і неважливо – це буде контактне консультування або дистантне через Інтернет.

Онлайн - консультування – це коли професійний консультант або терапевт спілкується з людиною через Інтернет та надає емоційну підтримку або іншу професійну послугу. Це може бути відповідь на одне питання або тривала бесіда. Такий вид консультування є альтернативним джерелом допомоги, коли традиційна психотерапія не є доступною. Це ефективно та приватно. Це проводиться кваліфікованими професіоналами, які дотримуються етичних правил і для деяких людей – це єдиний спосіб отримати допомогу.

Розглянемо переваги такого виду консультування : анонімність, економія часу; безпека, комфортність; консультація для людей зі складнощами у встановленні контакту.

Деяким клієнтам через свої психологічні особливості досить складно звернутися за очною консультацією. Це можуть бути люди, які страждають на агорафобію, клаустрофобію або з сильними страхами, що виникають при реальному контакті (наприклад, люди з шизоїдною структурою особистості); люди, вид діяльності яких пов'язаний з постійними відрядженнями – таким клієнтам важко знайти час для поїздки до психолога; люди, які переїхали жити в іншу культуру – психологічна робота, що здійснюється рідною мовою клієнта, може виявитися продуктивнішою.

Є й свої недоліки в такого роду консультуванні: обмеженість у підходах і методиках у роботі з клієнтом; онлайн-робота з пацієнтами з тяжкою психопатологією ставиться під сумнів. Таким людям складно витримувати межі

сеансу, встановлювати контакт лише за допомогою мікрофону та камери; не всі психологи зможуть дати кваліфіковану консультацію онлайн. Це певний вид діяльності, що вимагає специфічних знань та досвіду у цьому виді діяльності.

Отже, на основі вищенаведеного можна зробити висновок, що психологічне консультування онлайн має великі перспективи і в сучасному світі клієнти частіше віддаватимуть йому перевагу, тому ще – це можливість вирішити свої психологічні проблеми з мінімальними втратами часу та сил.

При цьому дистанційна форма психологічної допомоги має низку невирішених проблем, протиріч і недоліків. Більш детальне дослідження цієї сфери надання психологічних послуг сприятиме вирішенню існуючих питань практичного застосування інтернет-технологій у роботі психологів.

На наш погляд є необхідність у подальшому вивченні низки проблем : етичні питання – питання відповідальності за клієнта; питання кваліфікації та професіоналізму консультанта; перелік проблем, з якими неможливо працювати за допомогою дистанційних форм; питання безпеки та гарантії оплати тощо.

Отже, дистанційна форма багатоаспектної, цілеспрямованої психологічної допомоги є актуальною та потребує подальшого дослідження.