

Психологическое консультирование в интернет среде

Дорофеев Евгений Сергеевич

студент

Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия

E-mail: dorofeev_des@mail.ru

Очень популярным последнее время становится реализация в интернете психологического консультирования. На многих крупных психологических сайтах существует возможность в реальном времени задать вопрос консультанту (веб-чат или ICQ), либо оставить описание своей проблемы на форуме.

Резонно возникает вопрос, насколько такая форма консультирования эффективна и вообще, возможна ли реализация полноценного психологического консультирования в среде интернет?

Мнения специалистов по этому вопросу не однозначны. Некоторые полностью отвергают такую возможность, объясняя это отсутствием в Интернете невербальных компонентов общения и непосредственного взаимодействия консультанта с клиентом, но большинство же исследователей характеризуют интернет консультирование как мало эффективное и необходимое лишь, для того чтобы рекламировать уже существующие службы или организации.

Мы категорически не согласны с данными утверждениями и считаем, что они обусловлены ригидностью традиционных систем терапии, в рамках которых предрассудки о терапии путаются с невозможностью консультирования. В результате собственных научных изысканий мы пришли к выводу о том, что психологическое консультирование в Интернете не только имеет место быть, но и благодаря специфическим особенностям сетевой коммуникации, а так же возможности применения в консультации информационных технологий, может быть достаточно эффективным

Проблема в том, что существующие методы осуществления консультирования в интернете не вполне адекватны. К примеру, самое распространённое консультирование с использованием ICQ. Несмотря на такие плюсы как анонимность и сугубо письменная форма изложения (что является явным методическим преимуществом), консультирование посредством ICQ кажется нам неполноценным, поскольку требования «реал-тайма» приводят к тому, что вместо подробного описания проблемы консультант и клиент обмениваются короткими фразами. Причём если в реальном консультировании на выяснение запроса требуется приблизительно от пяти до пятнадцати минут, то при использовании ICQ, процесс может затянуться надолго. Мы видим в этом неоправданные затраты сил и времени как со стороны консультанта, так и со стороны клиента. Хотя, данный метод работает, и спрос на него растёт с каждым днём.

На наш взгляд, для того чтобы интернет консультирование стало достаточно эффективным, необходимо решение как минимум двух проблем: во-первых – адаптация самой интернет среды под те задачи, которые необходимо решать в процессе консультирования, а во-вторых – разработка новых методов психологического консультирования, учитывающих специфические особенности сетевой коммуникации.

Решение первой задачи нам видится в разработке специального консультативного интерфейса, в рамках которого будет проходить процесс консультирования. А также, что более важно - в создании нелинейной дифференцированной системы расспроса и набора диагностических инструментов, позволяющих смоделировать образ индивидуального сознания клиента. Важным пунктом здесь является принцип нелинейности, заключающийся в том, что все последующие вопросы или тесты система будет генерировать автоматически на основе предыдущих результатов.

Современные системы программирования позволяют довольно легко реализовать данный принцип работы, а использование нейронных сетей может полностью автоматизировать процесс сбора необходимой информации, тем самым облегчить работу консультанта и косвенно упростить работу клиента.

В итоге к консультанту приходит особым образом структурированная анкета, содержащая как само описание проблемы клиента, так и множество дополнительной информации касающейся значимых факторов, необходимых в процессе консультирования. Так же система предоставляет результаты тестов, которые можно сравнить с данными анкеты, что, несомненно, должно приводить к более полному осмыслению проблемы клиента.

На втором этапе во время непосредственной работы консультанта с клиентом, по-видимому, будет более эффективным использование когнитивно-бихевиоральных принципов консультирования, в связи с их вербально-логической направленностью, что более адекватно отражает специфику интернет коммуникации.

Но стоит заметить, что данные методы работы ни в коей мере не являются панацеей и не направлены на то, чтобы заменить собой реальное консультирование. Они будут действительно эффективны лишь для тех людей, которые не мыслят свою жизнь без интернета, а таких людей становится с каждым годом всё больше.