

Секция «Психология кризисных и экстремальных ситуаций»

**Особенности онлайн-консультирования пострадавших в автомобильных авариях**

*Дубровская Мария Дмитриевна*

*Студент (специалист)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия

*E-mail: mari\_d@bk.ru*

Психологическое консультирование является областью профессиональной деятельности психолога, в ходе которой на протяжении сеанса консультантом создаются условия для изменения актуального состояния клиента, для поиска новых энергетических ресурсов, для личностного роста клиента. Однако, бывают ситуации, когда по некоторым объективным причинам человек находится не в состоянии встретиться с психологом лично. В таком случае психологическая практика предлагает воспользоваться такой новой формой психологической помощи, как онлайн-консультирование. Интернет-консультирование (онлайн-консультирование, E-therapy) является новой технологии психологического консультирования, активно развивающейся в последние несколько десятилетий в связи с популяризацией технологии Интернет (3).

Интернет-консультирование как метод психологической помощи появился еще в конце прошлого века. Первыми сервисами онлайн-консультирования являлись «Психологические консультации он-лайн», основанный Jerry Feist и Steve Worona (действует с сентября 1986-го года), Ivan Goldberg занимался практикой психологической помощи при депрессии через интернет с 1993-го года, также известными и первыми онлайн-консультантами являются John Grohol, Leonard Holmes.

В сравнении с обычным психологическим консультированием, Интернет-консультирование имеет ряд отличительных особенностей (2, 3, 4).

1) В процессе онлайн-консультирования наблюдается относительная неоднозначность анонимности личности клиента и конфиденциальности сеанса психологической помощи. Анонимность в Интернете достигается посредством использования «ника», заменяющего реальное имя клиента, также клиент не обязан предоставлять какие-либо данные о себе для других пользователей. Однако проблема конфиденциальности неоднозначна при рассмотрении форумов психологической помощи, где другие пользователи имеют доступ к запросу любого клиента. Отсюда вытекает следующая особенность Интернет-консультирования.

2) Интерактивный характер онлайн-консультирования подразумевает, что в процесс консультирования психологом конкретного клиента, в некоторых случаях могут вмешиваться другие клиенты либо консультанты, комментируя и оценивая работу психолога с клиентом.

3) Одним из основных преимуществ онлайн-консультирования является его доступность, как с физической точки зрения (возможность получить психологическую помощь в любом месте, где есть доступ к сети Интернет), так и с точки зрения психологического удобства.

4) Одним из основных недостатков Интернет-консультирования является отсутствие эмоционально-чувственной составляющей в социальной перцепции, трудность выразить и передать эмпатию, отсутствие возможности зафиксировать невербальные характеристики, и как следствие, трудности с работой с переживаниями клиента (1, 5). В то же время онлайн-консультирование снижает эмоциональные затраты психолога-консультанта, позволяет концентрироваться на конкретной проблеме.

Психологические травмы, связанные с автомобильными авариями и катастрофами, чаще всего затрагивают смыслы человека, связанные со смертью, небытием (так называемые D-смыслы), поскольку такие ситуации связаны с угрозой жизни, благополучию, здоровью. Психологическая помощь пострадавшим в автомобильных авариях необходима как непосредственно после аварии, так и при работе с отсроченными реакциями, поскольку последствия психологической травмы могут проявляться спустя некоторый промежуток времени после самой травмирующей ситуации. В рамках деятельностно-смыслового подхода экстремальная ситуация рассматривается не как ситуация невозможности возможностей, а наоборот, как ситуация возможности, в которой наиболее явно показывает себя феномен бытия возможности. Работа психолога с клиентом, пережившим психологическую травму, рассматривается с точки зрения проработки трех направлений - негативных последствий (травмы), нейтральных (стойкость) и позитивных новообразований (личностный рост) (6).

Таким образом, мы рассматриваем психологическую помощь в Интернете как альтернативный способ получения скорой психологической помощи.

### Источники и литература

- 1) Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. — М., 1984.
- 2) Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков. - М.: Смысл, 1998. - 109 с.
- 3) Меновщиков, В.Ю., Колпачников, В.В., Панькова, Е. Психологическое консультирование онлайн. - 2010. - №1. - с.91
- 4) Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. - М.: Независимая фирма "Класс 1994. - С.102 - 115
- 5) Ялом, И. Дар психотерапии / пер. с англ.Ф. Прокофьева. - М.: Изд-во Эксмо, 2005. - 280 с.
- 6) Магомед-Эминов М. Феномен экстремальности. — Психоаналитическая Ассоциация Москва, 2008. — С. 218.