

Презентация на тему
«Специфика телефонного и
интернет - консультирования».

Магистранта Разумного Глеба Игоревича.

В 1982 году в Москве был открыт первый в Советском Союзе «телефон доверия». Его основатель – профессор-психиатр Айна Григорьевна Амбрумова. Сегодня Российская ассоциация телефонной экстренной психологической помощи объединяет 245 служб. Более 2500 консультантов в разных концах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам.



Особенности телефонного консультирования

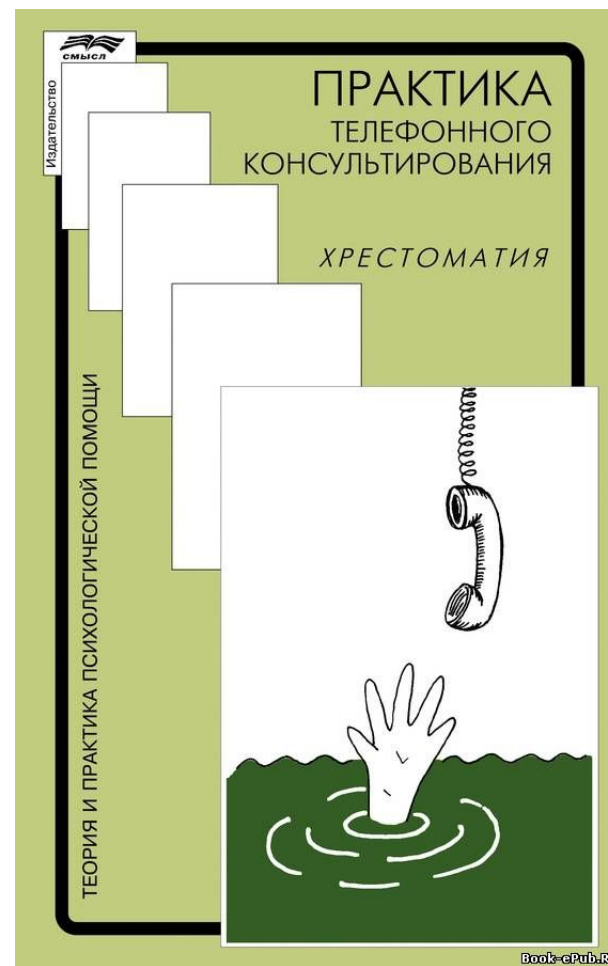
- **Пространственные.**

Сфера влияния звонящего простирается далеко за рамками привычного пространства, одновременно с этим снижая его моральную ответственность и психологическую нагрузку за свои поступки. Такая особенность делает этот способ самореализации доступнее, чем любые другие социально одобряемые и приемлемые виды деятельности.



Особенности телефонного консультирования

Временные. Человек, которому требуется самореализация, может установить связь с другим человеком практически мгновенно. Такая мгновенная связь в любое время имеет повышенное значение для чувствительных к негативным эмоциям и аффективному напряжению лиц. Телефонная связь как способ самореализации обычно используется людьми, которые испытывают психологический дискомфорт.



Особенности телефонного консультирования

Практически полная анонимность. Телефонное консультирование позволяет освободиться от барьеров, которые могут возникнуть при личном общении. Телефонный разговор создает почти полную анонимность, создавая у звонящего иллюзию безнаказанности.



Особенности телефонного консультирования

Возможность завершить контакт. Клиент имеет возможность в любой момент завершить беседу, всего лишь положив трубку. Завершить контакт с друзьями, родственниками, врачами, родителями и педагогами намного сложнее.

Общенациональная информационная кампания по противодействию жестокому обращению с детьми

ВЫПЛЕСНИ СВОЮ БОЛЬ

БЕСПЛАТНЫЙ АНОНИМНЫЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ

8-800-2000-122

8-800-2000-122

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ
для детей, подростков и их родителей

sibaymed.ucoz.ru

Особенности телефонного консультирования

Эффект ограниченного общения.

Контакт происходит только посредством передачи информации по акустическому каналу. Это упорядочивает поток информации общающихся. Такой полностью акустический и исключительно вербальный контакт определяет характерную только для телефонной речи перестройку речевой деятельности. Это выражается в усилении описаний переживаний, эмоций, намерений и планов. Существует мнение, что такой способ коммуникации усиливает аффективное отреагирование.



Особенности интернет-консультирования

Анонимность. Это свойство лишает человека правдивой информации о своем собеседнике, либо дает возможность предоставлять только неполную информацию.

Анонимность позволяет пользователю чувствовать себя свободнее, избегать полного и подлинного самораскрытия, а также позволяет создавать альтернативные самопрезентации.

Конечно, чаще всего такое происходит в развлекательной неформальной обстановке, когда люди скрывают полную информацию о себе, либо предоставляют заведомо ложную. Однако при проведении консультаций и психотерапевтических сеансов анонимность чаще всего играет положительную роль.



Особенности интернет- консультирования

Физическая непредставленность. В тандеме с анонимностью эта особенность открывает пространство для обмана и утаивания информации о себе, а также для создания иллюзий о собеседнике.

Из-за этого в интернете исчезает целый ряд барьеров, которые обусловлены возрастом, полом, социальным статусом, привлекательностью или отсутствием ее, а также способностью к коммуникации, как вербальной, так и нет. Исчезновение этих барьеров, которые характерны для всех видов оффлайновой коммуникации, является важной особенностью общения в Интернете, которая имеет большой потенциал для удаленной психотерапевтической работы.



Особенности интернет- консультирования

Своеобразие процессов межличностного восприятия.

Отсутствие любой информации, которая попадает в сознание через невербальные способы выражения, стимулирует формирование стереотипов и индентификаторов, а также включение механизмов формирования желаемых качеств партнера.



Особенности интернет- консультирования

Пониженный уровень социального и психологического риска в общении. При интернет-консультировании человек-клиент может представлять жалобы на вымышленные проблемы или представляться лицом другого пола, не испытывая социальной и психологической ответственности перед консультантом. Ограничение или искажение информации партнером накладывает специфику общения по Сети.



Особенности интернет- консультирования

Большое разнообразие средств сетевого общения — от ICQ до e-mail-переписки, и различных способов самовыражения, среди которых самопрезентации, собственные сайты, видео, анкеты и так далее.



Модуль заказа рекламы
Order advertisement

W

Приемы используемые при **skype counseling face-to-face**(скайп –консультирование) совпадают с основными приемами телефонного консультирования (выслушивание, перефразирование, резюмирование, отражение чувств и содержания).



Учитывая все выше описанные особенности интернет-консультации, необходимо сказать отдельно о психологической интернет-консультации. Для полноценной психотерапии необходима обратная связь: то есть психолог должен внимательно следить за тем, как изменяется состояние клиента во время консультации, наблюдая за его невербальными реакциями, спрашивать о самочувствии. Можно говорить примерно о 40-50% успешности психологической интернет-консультации. Психологические телефонные и интернет-консультации нельзя рассматривать как полноценную психотерапию.

