

Люди давно пишут друг другу письма, отражая на листах историю своих отношений. С появлением Интернета и созданием почтовых систем, мы вступили в эпоху, которую условно можно назвать «текст отношения». Все больше людей используют компьютер для обмена сообщениями и этот способ быстрее и эффективнее чем когда-либо прежде в истории. Люди стали более активно взаимодействовать через текст, выстраивая отношения. Следует сказать, что письменные сообщения, которыми люди обмениваются, друг с другом отличаются по типу. Так манера переписки через средства быстрого обмена сообщениями, будет непохожа на общение через электронную почту или чат. Подача информации в блогах иная, нежели в форумах. Эти типы переписки отличаются иногда очевидные, а иногда очень тонкие особенности, отражающие уникальную психологическую атмосферу важную для онлайн консультанта, принимающего решение, о способе общения с клиентом. Следует сказать, что переписка по электронной почте, по-прежнему, остается более предпочтительной для работы. Это объясняется ее терапевтической ценностью по сравнению с другими способами связи. Умение написать, выразить свои мысли - это почти искусство, и не всегда человек, умеющий складно говорить, сможет отразить это на «бумаге», как в прочем не исключено и обратное. Вероятно, способность эффективно излагать зависит от письменных способностей, от умения не только выстраивать структуру предложения, но испытывать восторг от возможности высказать свои мысли и настроения через текст. Для таких людей электронные письма, блоги и форумы (асинхронная коммуникация), представляются зоной для размышления, где они могут выразить себя. В тех случаях, где требуется спонтанный текст чаты, средства мгновенного обмена сообщениями (синхронная коммуникация), слова испаряются, а написанные мысли не затвердевают словно бетон, от человека требуются другие навыки. Но в любом случае сообщения электронной почты это маленькое представительство себя в киберпространстве, некоторые люди ощущают его как часть себя, своего творчества, и, направляя его адресату, надеются, что получатель будет относиться к тексту с пониманием и уважением.

Качество отношений зависит от того, насколько человек может выразить себя посредством письма. Плохо написанный текст может привести к непониманию, конфликтам, так как попытка понять, что имел ввиду автор, рождает склонность к проекции собственных ожиданий, тревог, фантазий на другого. Так же как и при беседе, лицом к лицу, когда один из ораторов красноречив, а другой говорит неловко и мало. В итоге это приведет к тому, что собеседник не раскроется, и отношения сойдут на нет. Поэтому онлайн консультант должен чувствовать клиента и подстраивать свой стиль общения под него. Существует мнение, что письменная речь это уже заведомо безопасная территория, где человек может безбоязненно выражать себя. И для глубоких отношений нужен лишь собеседник с той стороны экрана. Это не всегда так, но если отношения удалось построить и клиент свободно, и открыто говорит о своих эмоциях, особо не подбирая слова и выражения, тогда он может говорить и о том, что у него действительно болит. Тут есть связь между выражением непосредственных эмоций, «живых» и стиля изложения, сложности лексики и структуры предложения.

Текст меняется, так же как речь. Например, импульсивные люди могут вначале ваших отношений стремиться к хорошо организованному стилю письма, где большинство слов будут логически выстроены, то есть бессознательно использовать защиту интеллектуализация. Демонстративный человек, с актерскими склонностями, будет драматизировать свою проблему, использовать смайлы и красочный язык. Человеку с нарцисстическим складом, свойственно много и долго писать о себе, перескакивая с сути обращения на свою персону. Люди с шизойдностью могут завязнуть в деталях изложения проблемы. Конечно, разные стили написания могут совмещаться друг с другом и дополнять. Необходимо помочь человеку раскрыться, уменьшить действие защит. Следовательно, онлайн консультант должен внимательно относиться к написанному тексту и использовать, первый инструмент онлайн терапевта – это анализ стиля письма и работа с ним. На какие моменты можно обратить внимание при анализе текста сообщения. Ну, например, на построение письма, насколько оно аккуратно построено, как много спонтанности в тексте, его длинна. Пишет ли человек о своих чувствах или просто сухо излагает факты, содержатся ли в письме вопросы, как много в тексте заковыченных фраз или отрицания предыдущей мысли и т.д.

Второй инструмент, с которым надо умело обращаться называется анонимность. Ты меня не знаешь, это преимущество для большинства людей общающихся через Интернет. Люди знают только то, что вы сообщите о себе сами. Вы можете скрыть свою личность, если захотите. С одной стороны анонимность способствует раскрепощению, появляется так называемый эффект попутчика, которому можно рассказать все, вы с ним не встретитесь больше, а с другой, препятствует доверию. Конечно, когда у людей есть возможность отделить свои действия от реальной жизни и личности, они чувствуют себя менее уязвимыми. Ведь то, что они говорят и делают в Интернете, не может быть связано с их остальной жизнью. Это ослабляет чувство ответственности за свои поступки. Поэтому онлайн терапевт должен помочь человеку выстроить в киберпространстве свой реальный образ, это оказывает глубокий, психотерапевтический эффект. Ну, и, кроме того, начиная работать в сети необходимо позаботиться о собственной открытости, что бы у клиента возникло чувство доверия к вам как профессионалу.

Необходимо разделять анонимность и невидимость. В первом случае человек контролирует информацию, которую он сообщает, во втором физическая невидимость позволяет, не беспокоится о том, как ты сейчас выглядишь или какие эмоции на самом деле испытываешь. Для работы онлайн, этот эффект невидимости представляет сложности, особенно при синхронном общении, где реакции клиента быстро меняются на новые сообщения терапевта. И определить, что именно испытывает клиент в данный момент, просто не возможно, так дистанционность общения не позволяет каждый раз сопровождать письменный текст описаниями своих эмоций. В асинхронном общении написание письма занимает какое-то время иногда часы или дни и онлайн консультанту проще определить общий эмоциональный тон письма. Это еще одна причина, по которой

консультирование по электронной почте предпочтительнее. Невидимость это третий инструмент онлайн терапевта. Еще З.Фрейд, проводя психоанализ со своими пациентами, старался располагаться вне поля видимости больного. Таким образом, создавая условия для переноса. В онлайн терапии это правило соблюдается само собой. Отсутствие лица собеседника оказывает влияние на текст и опыт отношений. Вы не видите и не слышите консультанта. С одной стороны теряются невербальные подсказки, что делает нюансы общения сложнее, а с другой создаются замечательные условия для построения психотерапевтических отношений. Эта обстановка разговора с другим как с собой активизирует воображение, разжигает фантазию, усиливает проекцию. Конечно, в начале переписки эти отношения носят скорее формальный характер, чем психотерапевтический, но со временем это меняется. В идеальных условиях, беседуя с клиентом через текст, все больше и больше времени, мы начинаем понимать и улавливать эти реакции переноса. Становясь свидетелем диалога с самим собой, развивая у клиента навык самоанализа.

Конечно, отсутствие общения лицом к лицу будет иметь разные последствия для разных людей. Для некоторых отсутствие физического присутствия может уменьшить чувство близости, доверия. Печатный текст может казаться далеким, формальным, бесстрастным, не поддерживающим. И тут следует сказать о четвертом инструменте онлайн консультанта, сенсорные средства - это использование слов (прилагательных визуальных), мультимедийных средств (фотографии, музыку, картинки и т.п.) Важно, чтобы визуальные компоненты присутствовали (смайлики, интервал, шрифт, цвет и размер и т.д.).

Пятым инструментом в работе онлайн терапевта является психологическое время. Общение в сети, особенно по средствам электронной почты, это асинхронный процесс коммуникации, то есть люди не должны одновременно сидеть за своими компьютерами. Обычно это означает, что сроки растягиваются, и нет чувства границ и времени. При консультировании лицом к лицу сессия длится в среднем 60 минут, при онлайн терапии реальное время отсутствует, есть только психологическое. Киберпространство создает интерактивное время, которое для каждого летит по-своему. Письма можно перечитывать, дописывать. Может создаваться впечатление, что терапевт всегда на связи, всегда по ту сторону экрана. Для некоторых клиентов это создает ощущение защищенности. Можно присылать несколько писем в день, подчиняясь потоку бессознательного. Это дает зону для размышлений. Можно использовать правило 24 часа, когда, написав ответ, вы не отправляете его немедленно, а выжидаете указанное время и перечитываете ваше сообщение. В работе Интернет терапевты могут использовать такие приемы, используя время для более глубокой проработки проблемы или предложить клиентам отправлять письмо не перечитывая для ослабления действия цензуры. Следует сказать, что вначале терапии люди склонны часто писать письма, как бы боясь потерять контакт, но со временем поток сокращается и становится регулярным. Увеличение числа писем может говорить об обострении ситуации у клиента

или о внезапном углублении интимности в отношениях. Снижение темпов обмена письмами может указывать на ослабление связей и об оставлении интереса. Резкое молчание партнера может говорить о сильных эмоциях, быть признаком гнева, наказания.

Известно, что в киберпространстве люди становятся более раскрепощенными, психологические защиты ослабевают. Иногда этот эффект называется растормаживание. Это обоюдоострый меч. Иногда люди рассказывают об очень личных вещах, о тайнах, страхах, желаниях, могут демонстрировать щедрость и доброту. Другими словами становятся такими, какими в обычной жизни они не позволяют себе быть. И онлайн терапевт должен помнить о таких метаморфозах. С другой стороны эффект растормаживания может привести к другим проявлениям гнева, ненависти, угрозам. Испугавшись своих сильных отрицательных эмоций, клиент может прекратить психотерапевтические отношения. Онлайн терапевтам следует научиться использовать позитивное раскрепощение для более глубокого анализа проблемы и с осторожностью относиться к проявлению этого эффекта с его негативной стороны, так как высока вероятность, не справиться с такими чувствами клиента. Раскрепощение - это шестой инструмент онлайн терапии.

Инструмент номер семь – это «голос терапевта в моей голове». В живом общении мы видим человека и слышим его речь. Мы отделяем свой голос от голоса другого. При переписке ситуация меняется. Мы читаем то что написано и создается эффект голоса терапевта в моей голове. Конечно, мы понимаем, что текст написан другим человеком и можем не соглашаться с мыслями и идеями, изложенными в нем. Но не будем отрицать, что наше прочтение чудесным образом способствует процессу интериоризации онлайн терапевта. Бессознательно мы можем придумать даже, с каким выражением лица писал ответ консультант, что он думал, какие чувства испытывал. Потому что он, в момент прочтения письма, находится внутри нас. Этот эффект позволяет представить человека через текст.

При консультировании лицом к лицу многие специалисты стараются установить паритетные отношения с клиентом, мы с тобой равны, я тебя понимаю. Через Интернет это достигнуть проще, так как происходит нейтрализация статуса. При переписке не видны атрибуты власти (модный офис, дорогие одежды, дипломы на стенах и книги на полках). Снижается страх наказания за проступки со стороны «властной» фигуры. Чувство доверия позволяет откровенно говорить о том, что волнует, не опасаясь, что специалист не поймет. Нейтрализация статуса важный восьмой инструмент онлайн терапевта.

Девятый инструмент можно назвать психологическое пространство. Онлайн терапевт приходит к вам в дом, его сайт загружается на вашем компьютере, вы находите письма, которые он прислал в своем ящике. Это создает ощущение близости, что психотерапевт находится непосредственно в вашем жизненном пространстве. Люди часто ощущают текст отношения как промежуточную зону между собой и другим, как межличностное пространство, часть другого. Ведь сам характер отношений – чтение, письмо, мысли, чувства, все внутри нашей головы.

Все текстовые сообщения, которые присылает клиент, психотерапевт может сохранить, в отличие от реального мира, где труднее вести постоянный учет сказанного. А значит, онлайн терапевт всегда может просмотреть переписку и проследить психодинамику развития отношений. Написать ответ качественно другого уровня. Этот десятый инструмент – архивация, дает большие преимущества в работе. Кроме того, всегда можно использовать цитаты клиента для иллюстрации, объясняемой вам мысли или пересмотреть то что сказал ваш партнер, освежить память. Психотерапевт может побудить клиента создавать свой архив и изобретать различные упражнения, на основе анализа клиентом собственных текстов. Например, онлайн терапевт может обратить внимание, на какие именно куски текста клиент делает больший акцент, это важный момент для диагностики, так как это показывает, какая информация является для клиента особенно значимой и эмоционально нагруженной. Перечитывая старые сообщения, вы найдете там иные нюансы, посмотрите с другой точки зрения. Людям всегда приятно осознавать, что вы помните то, что они вам написали когда-то.

Конечно, перечисленные выше инструменты условны и список можно было бы продолжить, ведь самое главное, это оказать помощь, обратившемуся к тебе человеку. Тем более что самым главным инструментом любого специалиста, по-прежнему, остается голова.