

**Куликова Татьяна Ивановна**

канд. психол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Тульский государственный  
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Тульская область

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ РОДИТЕЛЕЙ В РЕЖИМЕ ВЕБИНАРА**

***Аннотация:** в статье описывается практический подход к использованию вебинаров в сфере психологических консультаций для родителей на примере вебинара на тему «Домашние обязанности детей». Описаны этапы консультирования родителей, отмечены трудности, возникшие в ходе консультаций в режиме вебинара.*

***Ключевые слова:** психологические консультации, вебинар, интернет-связь, видеосервисы.*

Психологи-практики сейчас все чаще используют инструменты удаленной консультации для работы с клиентами. С развитием Интернета и расширением каналов интернет-коммуникаций у психологов появилась возможность взаимодействовать с клиентами в режиме онлайн не только текстом, но и аудио- и видеоизображениями [1].

Раньше консультации были доступны онлайн в форме личных консультаций и семейных встреч, но никогда ранее в рамках вебинара. Что такое вебинар? Это живая встреча между несколькими людьми в сети Интернет с использованием специальной программы или сервиса для обмена аудио-, визуальной и текстовой информацией между участниками.

Примерный процесс консультирования можно разделить на несколько этапов.

1. Этап подключения, в ходе которого проводится большая работа по установлению связи между участником и процессом диалога. Это не происходит по нажатию кнопки, так как это целая сложная операция, которую необходимо

выполнить. В период подключения в чате происходит либо полное «затухание» (без комментариев), либо серия подсказок от более технически подкованных участников. Обратите внимание, что клиент, подключающийся к общению, может чувствовать себя немного обеспокоенным, поскольку он не уверен, сможет ли он подключиться сейчас и таким образом «подвести» участников вебинара и ведущего.

2. Этап проверки аудиосвязи, когда все участники проверяют слышимость слов ведущего и участников.

3. Этап выявления актуальных эмоций, связанных с необходимостью оказаться в новой ситуации взаимодействия с психологом и группой.

4. Этап формулирования основных вопросов, обычно инициируемый ведущим психологом. Вопросы могут быть заданы в рамках вебинара или предоставлены слушателями при регистрации, если тема достаточно широкая.

5. Этап более глубокого осмысления (анализа) проблемы. При этом в рамках когнитивной теории рассмотрение осуществляется по формуле ABC. С помощью специальных вопросов психологов происходит разделение познавательной и эмоциональной ситуации.

6. Этап промежуточного разбора ситуаций по выбору психолога.

7. Завершение вебинара-консультации.

Рассмотрим описанный выше процесс консультирования на конкретном примере проведенного вебинара на тему «Домашние обязанности детей. Без напоминания и с удовольствием».

Вебинар начался с постановки вопросов для слушателей с целью их включения в диалог, дискуссию. Это были, по сути, общие вопросы, например: «Все родители мечтают, чтобы их дети выросли трудолюбивыми, трудолюбивыми помощниками во всех домашних делах. С какого возраста нужно приучать детей помогать по дому и какие задания подходят разным возрастам? Как научить ребенка помогать по дому? Что можно ему доверить? Можете ли вы быть уверены, что ваш ребенок точно знает, что он должен сделать сегодня дома, и что он с

удовольствием сделает это самостоятельно без напоминаний? Возможно ли это?».

Ожидалось, что слушатели включатся в обсуждение с момента начала вебинара. Однако случилось именно то, что должно было произойти на первом этапе. Какое-то время слушатели не могли подключиться, затем они стали перебивать друг друга, пошла переписка в чате. После того, как ведущий проверил аудио-связь и сориентировал технически слушателей, наступил момент общения ведущего с аудиторией.

Следует отметить, что в большей или меньшей степени все этапы процесса консультирования в режиме вебинара имели место. Но вопрос не столько в процессе, сколь в результате такой формы консультирования.

Даже первая консультация на вебинаре оказала значительное влияние на состояние аудитории. Они сообщили, что во время встречи пришли к пониманию собственных вопросов и вопросов других слушателей. Ни один из участников не отметил негативного влияния группы на процесс консультаций. Кроме того, в чате слушатели группы активно вносили свои предложения, и, хотя они не были терапевтическими, они вызывали эмоциональную поддержку.

Важно отметить, что никто из «аудитории», присутствовавшей на вебинаре, не выразил сомнений в достоверности консультации. Каждый участник понимал, что консультация проходит прямо у него на глазах и что он сам может быть участником консультации, хотя бы через чат.

Трудности, отмеченные в ходе консультаций в режиме вебинара.

1. Необходимая техническая подготовка. Необходимо иметь хотя бы один работающий микрофон, так как иногда участников вызывают на встречу и по тем или иным причинам у них нет микрофона или микрофон не работает. Кроме того, необходимо иметь гарнитуру, иначе будут искажения звука и артефакты эха из-за многократного прохождения аудиосигнала через динамики к микрофону. В лучшем случае следует иметь веб-камеру, чтобы психолог мог видеть невербальные ответы слушателей [2].

2. Скорость связи несколько замедленная из-за времени отклика соединения. Еще одним фактором, замедлявшим общение, было время, затрачиваемое на чтение текста чата.

3. Следующим проблемным вопросом была общая техническая готовность участника, его умение обращаться с компьютерной техникой. Несмотря на объяснение ведущего, некоторые участники не смогли подключиться к разговору и начать его.

Мы считаем, что на практике этот вид консультирования можно использовать с самыми разными группами населения. Это особенно верно с учетом широкой географии пользователей Интернета и того факта, что в некоторых районах нет доступа к достаточному количеству квалифицированных психологов для оказания помощи населению. Также необходимо ограничение по количеству участников и уровню их образования и эмоционально-вербального интеллекта, так как в чатах могут появляться негативные комментарии, которые могут мешать процессу консультации. Рекомендуем такую форму работы с родителями для обучения психологов на примере вебинарной консультации. Формат позволит обсудить не только актуальные вопросы, но и получить обратную связь.

### *Список литературы*

1. Зураева А.М. Психологическая помощь в онлайн-консультировании / А.М. Зураева, З.Т. Джелиева // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – №1. – Т. 8 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mir-nauki.com/PDF/31PSMN120.pdf> (дата обращения: 09.11.2022).

2. Иванов В.Г. К вопросу о психологическом консультировании в сети Интернет / В.Г. Иванов, Е.Л. Николаев // Проблемы современного педагогического образования. – 2017. – №54 (5). – С. 326–332.