***Содержание***

Введение

1. Содержательные особенности Интернет-консультирования

1.1 Понятие Интернет-консультирования и его отличие от традиционных форм консультирования

1.2 Степень изученности возможностей Интернет-консультирования на современном этапе

1.3 Причины обращения клиентов за психологической помощью в Интернете

2. Процессуальная специфика Интернет-консультирования

2.1 Модели и способы оказания психологической помощи в Интернет-консультировании

2.2 Технологические приёмы и стратегии консультирования

2.3 Недостатки, достоинства и риски Интернет-консультирования

3. Эмпирическое исследование профессиональных и личностных качеств практических психологов, консультирующих в Интернете

3.1 Характеристика методов эмпирического исследования

3.2 Описание процедуры исследования и интерпретация её результатов

Заключение

***Введение***

Современные технологии уже окончательно вошли в нашу жизнь. И само существование современного человека невозможно представить без компьютера. Компьютер же сейчас невозможно представить без Интернета. Интернет стал для многих людей символом нашей цивилизации, без которого развитие и само существование цивилизации немыслимо.

Являясь динамично развивающейся системой, сеть охватывает всё большие сферы нашей жизни и неудивительно, что и консультативная психология не могла оставить данное явление без своего внимания. Естественно, что при появлении Интернета, многие психологи задались вопросом, каким образом можно использовать его для реализации практических задач консультирования. Новое перспективное направление привлекло к себе большое количество сторонников, утверждавших, что Сеть позволит помочь многим людям, по каким-либо причинам не способными или не желающими прийти на очное консультирование [1, c. 200].

Одновременно с этим появились люди, которые не разделяли оптимизма сторонников нового метода. Они отмечали, что недостаточно изучены как влияние на личность сети Интернет, так и возможности применения консультирования в новой сфере. При этом скептики подчеркивают, что оформление нового метода, в условиях затрудненной (или вообще невозможной) обратной связи неизбежно приведёт к возникновению ошибок при работе с клиентом, "расплачиваться" за которые придется самим клиентам [2, c.150].

При этом как сторонники, так и скептики нового метода консультирования сходятся во мнении о том, что так или иначе, но Интернет-консультирование неизбежно займёт свою нишу в консультативной психологии. В связи с этим Интернет-консультирование рассматривают в своих работах Л.Б. Шнейдер, Г.С. Абрамова, А.Н. Елизаров, С.В. Лебедева, Ф.Е. Василюк, В.Ю. Меновщиков и др.

Интернет-консультирование - это альтернативный источник психологический помощи в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование недоступно или невозможно. Оно уникально и отлично от любой предыдущей практики психологических интервенций и представляет собой революцию в традиционной концепции психотерапии. Возможно, это является причиной, по которой многие профессионалы голосуют за него и почему растет принятие Интернет-консультирования практиками. Однако, такое консультирование лучше всего подходит для клиентов с фокусированной, специфичной, ясно очерченной проблемой, при которой могут помочь бихевиоральные техники. Следует учитывать, что здоровье, в том числе и психическое стоит среди приоритетных тем для людей, ищущих информацию в сети Интернет.

Целью данного исследования является выявление и описание профессиональных и личностных качеств консультантов, способствующих эффективной работе в Интернет-консультировании.

Объектом исследования можно обозначить личность практического психолога, консультирующего в Интернете.

Предмет нашего исследования - Интернет-консультирование как форма работы практического психолога.

Основываясь на информационных характеристиках объекта, предмета и цели нашего исследования мы поставили следующие задачи исследования:

Выяснить современные представления о целях, принципах и консультационном контакте в классическом психологическом консультировании;

Осветить степень изученности и разработанности проблемы психологических консультаций в Интернете на сегодняшний день;

Проследить историю развития психологической помощи в Интернете;

Выявить модели, способы и технологические приемы оказания психологической помощи в Интернете;

интернет консультирование психологическая помощь

Раскрыть содержательную специфику и процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования;

Исследовать профессиональные и личностные особенности эффективного психолога-консультанта;

Провести анализ результатов, полученных в процессе исследования профессиональных и личностных качеств Интернет - консультантов.

В основу данного исследования была положена следующая гипотеза: уровень активности и самоактуализации влияет на эффективную работу в области Интернет-консультирования.

Актуальность работы: в связи со всем вышесказанным, мы должны отметить, что тема применения Интернет-консультирования является актуальной для современной консультативной психологии. Интернет-консультирование активно формируется в наше время в качестве новой технологии психологического консультирования, что обусловливает своевременность и важность его научного психологического изучения на современном этапе развития практики психологического консультирования.

Практическая значимость исследования заключается в том, что составленная нами модель личности эффективного консультанта в сети Интернет может быть использована для отбора желающих работать в этой области, обобщенный анализ данных по профессиональным и личностным качествам может быть использован в построении профессиограммы Интернет-консультанта. Также данное исследование профессиональных и личностных качеств консультанта является начальным этапом для разработки обучающих и личностных тренинговых программ с целью самоактуализации личности Интернет - консультантов.

# ***1. Содержательные особенности Интернет-консультирования***

# ***1.1 Понятие Интернет-консультирования и его отличие от традиционных форм консультирования***

Психологическое консультирование это, прежде всего, работа с эмоциями и чувствами, с переживаниями человека, - с тем, что психически составляет его внутренний мир. Есть точка зрения, что переживания человека практически не поддаются "обработке", мы полагаем обратное. Здесь нам близок подход Ф.Е. Василюка, который утверждает: "… процессом переживания можно в какой-то мере управлять - стимулировать его, организовать, направлять, обеспечивать благоприятные для него условия, стремясь к тому, чтобы этот процесс в идеале вел к росту и совершенствованию личности - или, по крайней мере, не шел патологическим или социально неприемлемым путем. Переживание, таким образом, составляет основной предмет приложения усилий практического психолога, помогающего личности в ситуации жизненного кризиса. А раз так, то для построения теоретического фундамента психологической практики вполне естественно процесс переживания сделать центральным предметом общепсихологического исследования проблемы преодоления критических ситуаций" [1, c. 198].

Психологическое консультирование относительно новая область профессиональной деятельности, выделившаяся из врачебной психотерапевтической практики как система работы со здоровыми людьми, имеющими проблемы в повседневной жизни. И заниматься такой деятельностью стали наряду с врачами-психотерапевтами люди, имеющие своей специальностью психологию и специализирующиеся в консультационной деятельности.

Процесс психологического консультирования - это совершенно равноправное взаимодействие двух людей. У клиента есть инициатива, мотивация к изменениям, стремление лучше познать себя, у психолога - профессиональные знания закономерностей работы человеческой психики. И здесь создаётся альянс, целью которого является не "излечение" путём каких-то профессиональных воздействий и манипуляций, а осознание клиентом истоков своих трудностей и выработка способов с ними справляться. И очень важно, что в процесс взаимодействия психолог-консультант вкладывается собственной личностью. Часто говорят, что личность - это и есть инструмент психолога, практикующего консультирование. И тут уже речь не идёт о том, чтобы доверить часть работы "медсестре" или "передать" клиента другому психологу. Поэтому в основу работы заложены принципы совершенно особой этики взаимоотношений между психологом-консультантом и клиентом. Одно из основных правил - психолог никогда не разглашает того, что происходит в его контакте с клиентом [3, c.86].

*И ещё немного о целях и задачах консультирования. Их можно определить следующим образом:*

эмоциональная поддержка и внимание к переживаниям клиента;

изменение отношения к проблеме от ощущения тупика к возможности и умению выбора решения;

повышение стрессовой и кризисной устойчивости;

развитие реалистичности мировоззрения;

развитие способности творческого освоения мира.

Таким образом, определение психологического консультирования охватывает собою стержневые содержательные установки психолога-консультанта в отношении человека вообще и клиента в частности. Консультант принимает клиента как уникального, автономного субъекта, за которым признается право свободного выбора, самоопределения, право жить собственной жизнью, - что, безусловно, уважается клиентом. Тем более важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и адекватно действовать. В рамках развития психологического консультирования в нашей стране и за рубежом продолжают развиваться различные виды дистантной психологической помощи через интернет, называемые Интернет-консультирование (за рубежом они также обозначаются как психотерапия онлайн, е-терапия, кибертерапия и telehealth). Отсутствие личностного психологического давления психолога на клиента, кстати говоря, является объективным и весомым плюсом Интернет-консультирования [2].

Мария Эйнсворт (Mary Ainsworth) дает следующее определение: "Онлайн консультирование - "e-терапия" - это, когда профессиональный консультант или психотерапевт говорят с Вами по Интернету, оказывая Вам эмоциональную поддержку, давая совет по поводу психического здоровья или предоставляя другое профессиональное обслуживание. Это может быть ответ на один вопрос или продолжающаяся беседа; это может быть по электронной почте, чату, видео или даже интернет - телефону. E-терапия - жизнеспособный альтернативный источник помощи тогда, когда традиционная психотерапия недоступна. Это эффективно. Это приватно. Это проводится умелыми, квалифицированными, соблюдающими этические правила профессионалами. И для некоторых людей, это - единственный способ, которым они могут получить помощь от профессионального терапевта… " [3, c.16].

Итак, что касается Интернет-консультирования, то пока не существует отдельных ("неприложимых" к классическому психологическому консультированию) его определений. Тем не менее, можно выделить отдельные специфические особенности Интернет-консультирования.

Это, во-первых, то, что процесс Интернет-консультирования имеет двустороннюю содержательную специфику относительно критерия анонимность/публичность личности клиента. С одной стороны, процесс консультирования для клиента анонимен, что обусловлено тем, что в Интернете (в чате, "где", как правило, и осуществляется Интернет-консультирование) клиент (в подавляющем большинстве случаев) выступает под вымышленным именем ("инком"). При этом, даже если клиент назовется своим настоящим именем (именно именем), то все равно, ему практически гарантирована анонимность, так как людей с одинаковыми именами по стране (специфика Интернет-консультирования еще и в том, что оно географически огромно) сотни тысяч. С другой стороны, процесс Интернет-консультирования для клиента публичен, так как такое консультирование происходит, как правило, в чатах или на форумах, "где" видны все вопросы клиента (причем вопросы конкретного клиента "идут" под его конкретным "инком") и ответы консультанта. Таким образом, создается публичность процесса Интернет-консультирования, потому что все кто "сидит в чате" или "находится на форуме", видят на экранах своих мониторов "процесс Интернет-консультирования" (кавычки условны, так как для этих лиц виртуальная реальность не менее реальна, чем буквальное, материальное их окружение), - наблюдают порядок и последовательность вопросов и ответов и оценивают их содержание [6].

Во-вторых, содержательной особенностью Интернет-консультирования является его интерактивный характер. В процессе Интернет-консультирования, его участники (в первую очередь клиенты, но, иногда, и консультанты) могут "вмешиваться" в процесс консультирования психологом конкретного клиента, делая (интеракция в полной мере), давая свои комментарии происходящему, оценивая смысловую подоплеку обсуждаемых тем. Причем, это может происходить как в произвольном (свобода самовыражения (во всех смыслах, - и "технически" и личностно, - с точки зрения безопасности "самопроявления"), - еще одна специфическая особенность процесса Интернет-консультирования)), так и в "заданном" порядке, - тогда, когда уже известные друг другу участники (при групповом варианте Интернет-консультирования) обсуждают, с помощью психолога-консультанта (пожалуй единственное значимое отличие консультационных чатов и форумов от "обычных"), общие для них всех проблемы [2].

В-третьих, содержательной особенностью (описываем именно содержательные стороны изучаемого явления, так как, например, его дешевизна, тоже являющаяся специфической особенностью "электронных" консультаций, представляется нам не содержательным условием, а "материальным", финансовым фактором) Интернет-консультирования является его доступность, куда мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт (клиент сидит дома за своим персональным компьютером) для пользователя Интернет-консультирования. Здесь ярко проявляется возможность для клиента функционально быстро (легкость принятия решения)"войти в чат" - что не обуславливает необходимости участия в обсуждении, так как другим участникам процесса Интернет-консультирования неизвестно, кто именно "находится на чате" (максимум известно количество человек в режиме он-лайн "присутствующих" на чате или форуме). Все это приводит к тому, что у любого участника удовлетворяется потребность в психологической безопасности, что, безусловно, очень важно в процессе любого рода личностной коммуникации.

В-четвертых, смысловую специфику Интернет-консультирования составляет его обучающий характер, так как множество людей может одновременно участвовать в данном процессе как просто наблюдая его, так и высказываясь, комментируя и учась на "ошибках" других, - тогда, когда обсуждаются "знаемые" или просто интересные для конкретного человека проблемы. Таким образом, само участие человека в процессе Интернет-консультирования, его "присутствие" (кавычки условны, так как в этом процессе имеются две базовые стороны общения, понимаемого в качестве деятельности (А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, А.И. Донцов), - коммуникация и интеракция)) на консультативном Интернет-форуме или в консультативном Интернет-чате, имеет обучающий эффект в силу того, что информативность такого рода взаимодействия для отдельно взятого человека сравнима с продуктивностью участия его в процессе классического группового консультирования [3, c.77].

Наконец, в-пятых, существует, по нашему мнению, еще одна специфическая смысловая содержательная особенность Интернет-консультирования, понимаемого нами в качестве новой технологии психологического консультирования. Имеется ввиду профессиональная деятельность психолога-консультанта. Считаем возможным сущностно (по основным свойствам) сравнить ее с деятельностью консультанта, осуществляющего групповое психологическое консультирование, и выделить основные сходства и различия в этих двух профессионально-деятельностных парадигмах (путях развития). Как нам представляется, основное "внешнее" сходство этих двух консультационных парадигм в их коллективности, "массовости", которая, теме не менее, безусловно, в разы выше в Интернет-консультировании. Также, мы полагаем, что основным "внутренним" отличием Интернет-консультирования от классического группового консультирования является различный качественный характер третьей базовой стороны общения как взаимодействия, - социальной перцепции, профессионально осуществляемой психологом-консультантом. Если в процессе классического индивидуального и, во многом, классического группового консультирования психолог обязан в полной мере "… слушать, эмпатировать и ждать", - как писал Ирвин Ялом, то в процессе Интернет-консультирования психологу-консультанту вовсе не обязательно настолько глубоко личностно эмоционально воспринимать своего (своих) клиента (клиентов) и эмоционально внешне реагировать на их личностные проявления. В процессе Интернет-консультирования психологу достаточно иметь развитую когнитивную личностно-профессиональную составляющую, для того чтобы быть успешным консультантом. Это существенно облегчает для психолога сам процесс Интернет-консультирования, - снижает его эмоциональные затраты и позволяет концентрироваться на проблеме, а не на человеке. Это же существенно понижает продуктивность Интернет-консультирования, потому что отсутствие эмоционально-чувственной составляющей в социальной перцепции, как доказано, например, тем же Ирвином Яломом, весьма негативно сказывается на психотерапевтическом эффекте консультативного взаимодействия [8].

Таким образом, консультирование в сети Интернет - это область работы, открывающая захватывающие перспективы для развития не только методов психологического консультирования, но и исследований в области эффективности психотерапии.

# ***1.2 Степень изученности возможностей Интернет-консультирования на современном этапе***

Отчуждение человека от человека становится практически нормой сегодняшней жизни, в связи с развитием новых дистанционных форм электронных средств связи, которые все чаще переводят реальное общение между людьми в виртуальное. Как следствие, социально-психологическая проблема одиночества человека в современном мире выходит на первый план. В связи с этим, задача оказания психологической помощи для преодоления человеком беспокоящего его состояния одиночества становится все более актуальной. Парадоксальность ситуации заключается в том, что с одной стороны Интернет - технологии способствуют развитию отчужденности между людьми, а с другой стороны они представляют собой оперативный способ поиска информации, установления контактов и потому широко используются людьми, страдающими от одиночества, для общения.

Доступность и популярность Интернет - технологий увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. В настоящее время, на наш взгляд, Интернет - технологии недостаточно используются в практике психологического консультирования. Отметим, что психологическое Интернет-консультирование в том или ином виде уже присутствует в Интернете (консультирование онлайн, дистанционное консультирование) [7].

В основу Интернет-консультирования были положены смысловые коммуникации, осуществляющиеся с помощью текста. В связи с этим, первоначальной целью Интернет-консультирования является построение диалога между участниками коммуникаций при виртуальном общении. Для Интернет-консультирования выбираются (создаются)"форумы" или "чаты" т.е. специально организованное общепринятое в Интернете виртуальное пространство для общения. По последним данным, пользователями Интернета являются 1 миллиард человек. Россия уверенно "подбирается" к первой десятке стран - активных пользователей, "прибавляя" по 20% от общего количества пользователей Интернета в год. По числу активных пользователей Интернета Россия уже "на голову" опережает любую из стран СНГ или Восточной Европы.

Становление дистанционных форм психологической работы в Интернете, в принципе, находится, в нашей стране, почти в самом начале своего пути. Полученные нами информационные данные об Интернет-консультировании как о комплексном явлении, позволяют сделать оптимистические прогнозы по развитию индивидуальной и групповой психологической работы в Интернете. Однако, в связи с этим, перед психологами вновь возникает проблема теоретического осмысления и интеграции различных направлений психологии и новых технических решений для развития дистанционных форм психологической помощи в Интернете, таких как Интернет-консультирование [3].

Почти сразу, как только был изобретен Интернет, его потенциал для психотерапевтической коммуникации был очевиден. Одной из первых демонстраций Интернета была моделируемая виртуальная сессия психотерапии, осуществляемая в рамках Международной Конференции по Компьютерной Коммуникации, прошедшей в США в октябре 1972-го года.

Группы поддержки процесса самосовершенствования в Интернет - режиме онлайн в США были предшественниками т. н. e-терапии; успех и исследования этих групп показали потенциал такой коммуникации при консультировании по личностным и межличностным проблемам.

С 1976-го года, после введения первых персональных компьютеров, в США стали создаваться неофициальные группы поддержки Интернет-консультирования. В национальном масштабе, в США, психологическое Интернет-консультирование, как утверждается, стало популярным с 1979-го года.

Невозможно точно сказать, когда психологи (психотерапевты) начали взаимодействовать с клиентами в режиме Интернет-консультирования онлайн. Самое раннее известное организованное консультирование онлайн было "Ask Uncle Ezra" - "Задайте вопрос дяде Эзре", - название в честь Ezra Cornell, основателя Университета в Итака, Нью-Йорк, University in Ithaca, NY. Студентам этого Университета предложили бесплатные консультации психологов онлайн [11].

Сервис "Психологические консультации онлайн" был основан его директорами Jerry Feist и Steve Worona, и с сентября 1986-го года этот сервис успешно работает и осуществляет консультации и по сегодняшний день.Goldberg, M. D. начал отвечать на вопросы онлайн, рассказывая о лечении депрессии, по крайней мере, с 1993-го года. Платные услуги психологического консультирования начали появляться в Интернете в середине 1994-го года. John Grohol, Psy. D. в 1995-м году предложил бесплатные консультации в популярном еженедельном общественном чате. Самым первым был Leonard Holmes, Ph. D., который предложил "Условно-бесплатную Психологическую Консультацию" на основе оплаты только в том случае, если это помогает. Ориентир был на один вопрос клиента (соответственно, на один ответ психолога). Об установлении долговременных отношений "терапевт-клиент" в то время речи не шло.

Американский психотерапевт Leonard Holmes говорил, что когда он только настраивал веб-сайт, рекламируя свою практику, он уже начал получать электронную почту от людей, запрашивающих помощь; было очевидно, что люди были готовы обратиться к психотерапевтам через Интернет. Два других веб-сайта "Help Net" и "Shrink Link" на основе платы стали доступны с осени 1995-го года (оба сервиса на сегодняшний день работают). David Sommers, Ph. D. можно считать пионером т. н. "e-терапии". Он был первым, кто предложил клиентам платное Интернет-обслуживание, в котором целью было дать больше чем один ответ на единственный вопрос клиента, - он стремился установить долговременные, продолжительные отношения при консультировании, в процессе терапии онлайн. С 1995-го по 1998-й год David Sommers работал с более чем 300-ми клиентами в режиме Интернет-консультирования онлайн. David Sommers использовал несколько технологий Интернета для e-терапии, прежде всего электронную почту, но также и чат в реальном времени и видеоконференции [20, c.253].Needham, M. S. установил IRC chat service в августе 1995-го года, и был первым, кто сосредоточился исключительно на консультационном взаимодействии в процессе e-терапии через чат в реальном времени. Он работал с 44-мя клиентами с 1995-го по 1998-й год. Другие "ранние" исследователи продолжительной e-терапии, это - группа the Pink Practice из Лондона. Также, нельзя не упомянуть об американских "интернетных" Samaritans (самаритянах). Это прошедшие психотерапевтическое обучение добровольцы - консультанты кризисного центра. Они отвечают на электронные письма от людей, которые находятся в отчаянии, на грани самоубийства, с 1994-го года, анонимно и без оплаты. Их благотворительная работа имеет огромную ценность. К 2001-му году добровольцы Samaritan ответили на письма примерно от 64000 человек.

Появление коммерческих "e-клиник" в США и Западной Европе существенно повлияло на развитие e-терапии. Такие организации стремятся улучшить среду для "e-терапии", предлагая возможности, которые "самые независимые" "e-терапевты" не могут себе позволить: высокий уровень онлайн безопасности, услуги составления счетов, оптимизирование вопросов оплаты и другие инструменты финансового управления, рекламу и маркетинг. E-терапевты (психологи-консультанты) могут присоединиться к этим e-клиникам за скромную ежемесячную плату и также получить шаблон своей web-страницы, через которую они могут вести собственную практику e-терапии. Клиентам е-клиник предлагают длинный список e-терапевтов на выбор. Все e-терапевты тщательно проверяются администрацией "e-клиник" "на профпригодность". Другие особенности такого "e-клинического подхода" включают в себя возможность выбора клиентами терапевта согласно различным критериям, - в этом им помогает открытый доступ к профессиональной информации. Примеры е-клиник: HelpHorizons.com и MyTherapyNet.com [28, c.44].

Создание Международного Общества психического здоровья онлайн стало важным этапом в развитии e-терапии. Общество (сокращенно ISMHO) некоммерческое, создано в 1997-м году для того, чтобы способствовать пониманию между людьми, использованию и развитию коммуникации онлайн, а также продвижению информационной поддержки и технологий для ISMHO. Это общество стало неофициальной профессиональной организацией для e-терапевтов, поскольку психологи (психотерапевты), консультирующие онлайн, ищут ответственные способы использовать Интернет для того, чтобы обеспечить своим клиентам квалифицированную помощь. ISMHO имеет свой форум с одноименным названием для обсуждения всех волнующих людей вопросов [28, c.53].

Таким образом, консультирование в Интернете является на данном этапе своего становления альтернативным способом получения скорой психологической помощи. Пространство Интернета - это благоприятная среда для возможности профессионального развития специалистов-психологов.

# ***1.3 Причины обращения клиентов за психологической помощью в Интернете***

Интернет-консультирование - это альтернативный вид психологический помощи. Для определенной категории людей Интернет - это единственный способ общения с психологом, например, есть населенные пункты, где психологическая служба находится на этапе становления или вообще отсутствует. Другая категория пользователей отдает предпочтение онлайн - консультантированию по ряду индивидуальных особенностей (люди подверженные страхам, социофобиям, замкнутые, временно или постоянно ограниченные в передвижении (по болезни, инвалидности), временно ограниченные в общении (молодые мамы) с высокой занятостью в бизнесе, работе, люди, широко использующие Интернет во всех сферах жизни: в работе, в общении, в творчестве, при поиске клиентов, необходимой информации, предлагающие свои услуги и товары и т.д.). Отечественные эмигранты, для которых менталитет и способы работы заграничных психологов чужд. Они получают двойную выгоду от Интернет-консультирования психолога-земляка: кроме того, что решают психологические проблемы, также и удовлетворяют потребность в общении с близким по духу и крови человеком, а этого крайне не хватает людям, живущим за пределами своей страны [19, c. 20].

*Все вышеперечисленные факторы включены в классификацию причин обращения клиентов к форме Интернет-консультирования:*

В Интернете не существует границ, что исключительно важно для маленьких городов, где психологическая помощь может быть представлена очень слабо. Консультантам приходит много писем от людей, которые уверены в том, что в их городах психологов нет вообще. Не секрет, что все люди имеют какие-то внутренние проблемы, но именно из-за отсутствия времени, многие из них, не могут записаться на прием к психологу очно. Хорошо, если психологическая консультация находится в шаговой доступности, но бывает, что специалиста в населенном пункте просто нет. Человек, представляя, сколько ему придется потратить времени и денег, прежде чем он доберется-таки до ближайшей консультации, внутренне отказывается от этой идеи. И в результате остается наедине со своими проблемами и задачами. Также, следует отметить, что стоимость психологической консультации онлайн, ниже, по сравнению, с очной.

Интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации, - а это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с терапевтом, узнать о нем больше, почитать его публикации, вникнуть в стиль и манеру его работы, и даже посмотреть, как тот или иной психолог решает проблемы других людей. Это дает широкие преимущества в выборе подходящего психолога. На сайте можно ознакомиться с услугами, которые предлагает психолог, посмотреть личные данные, имеющиеся публикации, самопрезентации, сертификаты, дипломы и даже фотографии психолога, с которым человек будет в дальнейшем взаимодействовать. Это позволяет клиенту выбирать "своего" терапевта, чего в реальной жизни он, как правило, лишен [30].

Удобство получения помощи. Многие люди выбрали Интернет как основной коммуникативный канал. Они предпочитают Интернет телевизору, телефону, радио. Это и работа в Интернет, общение с друзьями в социальных сетях, просмотр фильмов и телепередач онлайн, получение информации и образование, покупки в онлайн магазинах. Иначе говоря, сформировалась целевая группа, которая при появлении любого рода психологических проблем будет искать помощи именно в Интернете, и нигде больше. С этой точки зрения психология в онлайне обязана быть, это не прихоть и не мода, а общественная необходимость.

Экономия времени и денежных средств. Часть людей просто не может оплатить услуги психолога, либо считает это для себя непозволительной тратой средств. В Интернете клиент может получить помощь или бесплатно, или за меньшие деньги, что для большого количества людей - причина номер один в выборе формы психологической помощи.

Интернет-консультирование - это помощь тем людям, которые по физическим (например, инвалидность) или по психологическим (панические страхи, комплексы) просто неспособны посещать психолога. Некоторые люди страдают фобиями, паническими атаками и не могут выйти из дома, либо они имеют проблемы со здоровьем, испытывают стеснение, желают остаться анонимными и т.д. Это очень распространенные причины обращения к психологам виртуально.

Временная независимость. Человек имеет возможность в любое время связаться со специалистом и получить оперативную психологическую помощь, особенно необходимую в момент кризиса. Ведь человек не выбирает, когда у него случится неприятность или горе, и не может подгадать заранее, когда записаться на прием к психологу. А ситуации бывают разные, и не редко психологическая помощь требуется тотчас, а не когда ему будет назначено [30, c.155].

Комфортность общения. Во время консультации человек чувствует себя наиболее комфортно, если этому располагает окружающая его среда. Во время очной консультации эту среду создает психолог. Во время онлайн консультирования, эту обстановку создает сам клиент, так как он этого хочет. Ему не нужно отвлекаться на различные мелочи, как он выглядит, как одет, какая мимика на его лице, поскольку чаще всего человек обращается к консультации из дома, где он чувствует себя наиболее спокойно и защищено.

Анонимность всего процесса консультирования. Эта одна из основных причин, по которой люди обращаются к психологической помощи онлайн. Многие способны признать существование внутренней проблемы перед самим собой, но не перед другими, и не имеют желания, чтобы кто-то знал об обращении к помощи психолога. При консультировании клиента онлайн, человек сам выбирает способ обозначения себя, он берет либо ник, либо псевдоним, или называет свое настоящее имя, как бы то ни было, он может рассчитывать на полную анонимность.

Люди зачастую не знают, к какому им специалисту обратиться, а также не понимают, что за помощь они могут получить. Они задают вопросы, а консультанты в письмах направляют, рекомендуя обратиться на индивидуальную работу, к семейному специалисту, психиатру, детскому психологу или пройти тренинг личностного роста. Также они объясняют, как это может помочь человеку с его трудностями. Тем самым, и клиенты, и консультанты экономят свое время [33, c.25].

Отсюда можно сделать вывод, что Интернет-консультирование - это альтернативный источник психологический помощи с рядом своих преимуществ. Особенно важно обращаться за виртуальным консультированием в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование или участие в тренингах, группах невозможно.

# ***2. Процессуальная специфика Интернет-консультирования***

# ***2.1 Модели и способы оказания психологической помощи в Интернет-консультировании***

Существует несколько моделей, способов оказания психологической помощи в Интернете. Эти способы определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений. Онлайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с нетяжелыми психологическими травмами клиентов, помогают им разрешать конфликтные (сложные) ситуации в их жизни и пр.

Помочь человеку (индивидууму) в Интернете, суметь психологически поддержать, найдя для этого нужные слова и формы работы с ним, - не такая простая работа, как кажется на первый взгляд. Очень важно, чтобы консультант имел соответствующее образование, так как, в психологическую консультацию онлайн не всегда обращаются "шутки ради" или для решения банальных вопросов. Иногда, от профессиональной корректности работы психолога-консультанта, от его умения и желания оказать помощь, зависит очень многое в жизни клиента, использующего психологическую консультацию в сети Интернет как последнюю надежду в решении наболевших проблем. От работы консультанта, в подобной сложной жизненной ситуации клиента, вероятно, будет зависеть дальнейшая судьба такого клиента [6, c.102 - 115].

Определенные области жизни "шагнули" в виртуальную реальность и твёрдо "закрепились" там. Некоторые сферы жизнедеятельности лишь создали в виртуальной реальности свои автономные прототипы, но не смогли в достаточной степени стать виртуально подобными объективной реальности.

Поскольку Интернет используется различными отраслями жизнедеятельности, не удивительно, что туда "пришло" и психологическое консультирование.

То, насколько хороша воплощенная в виртуальной реальности идея психологического консультирования в Интернете мы и обсудим в этой главе нашего курсового исследования. В дополнение к этому, в данном параграфе нами будет проведён более глубокий сравнительный анализ психологического консультирования в Интернете и реального консультирования и, - так же, как это было сделано и в первой главе, будут обсуждены их сходства и отличия.

Психологическое консультирование (в узком историческом смысле) достаточно молодая область человеческого знания и вида психологической помощи. Своё начало она берет в первой половине XX-го века с появлением психоанализа, а затем и других ведущих психологических школ [9, c.138].

Психологическое консультирование представляет собой раздел практического знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи. Оно исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения, у клиента можно актуализировать дополнительные психологические силы и способности, что, в свою очередь, может обеспечить открытие новых личностных возможностей клиента для выхода из трудной жизненной ситуации.

Психологическое консультирование, как самостоятельная ветвь психологической помощи произошло "из почвы" психотерапии. Современных психологов-консультантов готовят на основе теории и методологии прогрессивных школ психологии и психотерапии. В отличие от психотерапии, психологическое консультирование - достаточно краткосрочная форма психологических услуг, помогающая человеку обрести душевную поддержку и восстановить эмоциональное равновесие посредством "исповеди", различных приёмов "релаксирования" (психологической разгрузки) и способов рефлексии (самоанализа), - с помощью психодиагностических средств и "экспресс-методов" психологической коррекции. На сегодняшний день, психологическое консультирование является доступной для населения формой услуг [4].

В случае с Интернетом, психологическое консультирование приобретает несколько иные качества, что мы и продолжим анализировать здесь, производя, как и было подчеркнуто выше, сравнительный анализ классического психологического консультирования и Интернет-консультирования. Этот анализ мы продолжим осуществлять выделяя главное в содержании, процессе и взаимоотношениях клиента и психолога-консультанта в классическом психологическом консультировании и в Интернет-консультировании.

Понятно, что психологическое консультирование помогает разобраться человеку с собственной проблемой и найти пути её решения, или хотя бы снять негативное эмоциональное напряжение. Порой, даже последнее и является целью консультирования, поскольку в большинстве случаев к психологу человека приводит именно душевное страдание, вызванное той или иной проблемой. Рассмотрим содержательные процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования [5, c.16].

Объективная "слабость" психологического консультирования в Интернете заключается в невозможности психолога реально протестировать клиента, увидеть его состояние, манеры поведения, "прочитать" мимику и жесты. Иными словами, психолог не может получить достоверную невербальную и диагностическую информацию о своём клиенте.

Поскольку, в большинстве случаев, психологическая консультация в сети Internet производится по принципу вопрос-ответ, то клиент не предоставляет достаточный объём информации о себе и своей проблеме. В силу этой причины, ответы (как клиента на вопросы психолога, так и психолога на вопросы клиента) могут быть весьма обобщёнными и поверхностными. Серьезным козырем для психолога Интернет-консультанта является профессиональная интуиция (выделение типического на основе практического опыта реальных консультаций). Мы осмеливаемся утверждать, что в том, что касается профессионально-личностных (личностно-профессиональных) качеств самого психолога-консультанта (как процессуального субъекта психологического консультирования) прослеживается следующее. Наш фактологический (фактический) эмпирический анализ показывает, что в том случае, если психолог пришел в Интернет-консультирование из реального консультирования, то его профессиональная продуктивность будет значительно выше (по сравнению с тем психологом, который изначально работает только в рамках Интернет-консультирования). Также, на наш взгляд, исключительно важен для эффективности Интернет - консультации реальный и виртуальный практический опыт психолога-консультанта, позволяющий ему на основе "куцего" информационного материала (тех немногих сведений, которые сообщает ему его клиент и содержания его текстовых запросов) сделать компетентные обобщения и выводы, дать профессиональные рекомендации. Но, не личность психолога Интернет-консультанта является предметом нашего исследования, а технология психологического Интернет-консультирования. Поэтому, кратко обрисовав его основного субъекта, вернемся к изучению ее содержательно-процессуальной специфики [3].

Нередко случается таким образом, что проблема человека создаётся им самим на основе (из-за) отсутствия у него адекватного понимания себя и своего внутреннего мира. По этой причине свои проблемы он будет излагать весьма туманно и выборочно. Также весомым фактором являются психологические защиты клиента, препятствующие осознаю им собственной проблемы в более объективном контексте.

Как ни странно, некоторые люди даже в сети Internet (где, по своему желанию, клиент может быть анонимом ("выступать" под т. н. "инком"), что, в подавляющем большинстве случаев и происходит)) могут стесняться своих психологических проблем. Это, как правило, вызвано тем, что человек не решается сам себе признаться в личностных причинах собственных проблем. Подобные факторы могут побуждать клиента неискренно излагать свои проблемы и вести различные психологические игры с консультантом. Под психологическими играми, в данном смысловом контексте (на что мы уже обращали внимание выше), подразумевается неискреннее обращение клиента к психологу с целью получить от него компетентную помощь ничем, при этом, не жертвуя, ничего в себе не меняя и не принимая ответственности за свои проблемы [9].

Несмотря на подобный недостаток психологического консультирования в Интернете, у него, как у новой технологии психологического консультирования, есть и свои достоинства. К ним относится, в частности, так называемый "эффект попутчика", имеющий весьма определенную (конкретную) социально-психологическую основу. Эффект попутчика состоит в том, что один человек может совершенно искренне "выговориться" ("исповедоваться в своих грехах" и проблемах, "облегчив" тем самым душу) другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Если бы эти люди жили рядом в одной местности, то такого бы не произошло. Это представление людей "об исповеди" пришло из совместных их поездок в рейсовых автобусах дальнего следования, поездок в поездах, полетов в самолетах и т.п., когда люди, встретившись однажды, после этого никогда больше не виделись. В информационной Интернет-среде может происходить (и, в подавляющем большинстве случаев, происходит!) практически то же самое (имеет место, в принципе то же социально-психологический эффект), с той лишь разницей, что человек может "спрятать" свою персону за вымышленное имя ("ник" или "инк") и, чувствуя свою полную психологическую безопасность, полностью "раскрыть свою душу". Подобная искренность человека (клиента), в основном, именно перед самим собой, уже содержит целительный психотерапевтический эффект и может вести к решению психологической проблемы. Также и сам процесс описания человеком (клиентом) своей личной проблемы, автобиографии, характера своих переживаний, феноменологии собственной личности, - относится к продуктивным психологическим техникам, поскольку позволяет человеку более широко и честно взглянуть на себя [10].

То же, в принципе, относится и к "излиянию себя на бумаге" (или в виде электронного текста). Подобный "писательский труд" тождественен творческому самовыражению, является целебным психологическим средством, ведущим осознанию себя и своей проблемы в более широком контексте, а также к "получению" внезапных, разрешающих проблему открытий и откровений (инсайтов, озарений). Порой, даже систематизированное описание собственной жизненной проблемы может приводить к облегчению душевного состояния. Этот эффект, в социально-психологическом плане, конечно же, многократно увеличивается в условиях психологического консультирования, которое сегодня технологически осуществляется по обычной почте, по электронной почте, по SMS, по MMS, "в чатах", "на форумах" и т.п.

Опытный психолог-консультант, в том числе и Интернет-консультант, может быстро установить достоверность "рассказа" клиента о своей проблеме и своей жизни, изучив его писания, - что может происходить как в режиме on-line, так и в режиме off-line, - т.е. "в реальном времени" или "пошагово". При этом, наводящие вопросы психолога-консультанта должны попадать именно "в точку", вызывая высвобождение у клиента подавленных эмоций и осознание им собственных комплексов и самоограничений. Продолжим изучать процесс Интернет-консультирования в плане содержательного рассмотрения взаимодействия его субъектов, - психолога-консультанта и клиента [11].

Эффект Интернет - форумов с психологическим содержанием часто тождественен групповой психотерапии, особенно если люди учатся говорить не только свои мнения, но и высказывать свои чувства. Скорее всего, Интернет-консультирование, понимаемое нами в качестве новой технологии психологического консультирования, будет в будущем активно развиваться (по крайней мере, так происходит в настоящем времени). Для этого мы имеем, как минимум, два важных фактора. Первый фактор заключается в постоянном развитии и всё большей доступности Интернета. Вторым фактором является заметная на сегодняшний день в молодежной среде социально-психологическая тенденция, выражающаяся в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.

Эффективный психолог должен себя обозначить в Интернете. Ему необходима личная Интернет-страница (web-сайт), а лучше форум, в котором он мог бы демонстрировать свои суждения и примеры консультирования. Начинающий Интернет-консультант, в любом случае, должен будет в начале консультировать бесплатно, поскольку на неизвестного именно в сети Internet Интернет-консультанта вряд ли "клюнут" именно Интернет - пользователи. Прежде, чем анализировать конкретные технологические вариации или модели психологического Интернет-консультирования, - что мы осуществим во 2-ом параграфе настоящей главы, дополнительно рассмотрим общие позиции (формы) изучаемой нами здесь частной проблематики психологического консультирования в сети Internet.

Интернет-консультирование является дистанционной формой психологической помощи. Обращение к Интернет - психологу - это эффективный и безопасный способ выхода из кризиса и решения проблем. Для желающих решить свои проблемы с минимальными потерями времени, здоровья, денег и сил сегодня предлагается именно Интернет-консультирование. В процедуре Интернет-консультирования клиент может решать свои личностные проблемы эффективно и в своем собственном темпе и ритме. Тогда, когда человек обращается к Интернет-психологу, он "входит" в особое психологическое пространство - безопасное, способствующее увеличению его внутреннего личностного потенциала, его самораскрытию. Ведь именно в этих условиях человек находит выход из сложных жизненных обстоятельств, принимает нужное решение, понимает и осознает свои эмоции, обретает внутреннее спокойствие и веру в свои силы [19, c.29].

Существует мнение о том, что психологическая помощь может быть только очной. Конечно, у очной формы психологической помощи (психологического консультирования) есть свои неоспоримые преимущества. Действительно, стандартная процедура помощи строится на очной основе. Это, впрочем, в основном касается тех вариаций очного психологического консультирования, когда психолог и клиент встречаются достаточно долго. Именно тогда, как правило, и "срабатывают" все известные положительные эффекты профессионального непосредственного общения. Классическое психологическое консультирование основано на тех "технических приемах", которые предполагают непосредственное общение. И все же, если рассматривать психологическую помощь более широко, мы найдем всевозможные формы ее реализации: от консультирования по телефону до чтения рекомендованной кем-то или выбранной по своему желанию литературы [33].

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе даже в удаленных от областных центров деревнях в школах, являющихся в таких поселениях "центрами цивилизации", есть Интернет. Однако, есть несколько условий, которые будут определять эффективность подобной дистанционной психологической помощи. Эффективность, продуктивность эта связана, прежде всего, с самим субъектом, запрашивающим помощь. Насколько человек готов воспользоваться ею, насколько человек готов что-то менять в себе, насколько актуальна его проблема, насколько в человеке развита способность наблюдать самого себя, насколько человек мотивирован на познание себя и т.п. Если сказать коротко, то воспользоваться подобного рода помощью с наибольшей пользой для себя может, наверное, лишь личностно достаточно зрелый человек.

# ***2.2 Технологические приёмы и стратегии консультирования***

На наш взгляд, у заочного вида психологической помощи, а в данном случае у Интернет-консультирования, есть содержательные преимущества по сравнению с другими видами психологического консультирования. Мы уже писали об этом выше, в первых частях нашего курсового исследования. Здесь же мы подчеркнем именно технологически-вариативные процессуальные преимущества психологического Интернет-консультирования.

Есть много личностно зрелых, здравомыслящих людей, достаточно занятых, чтобы посещать психолога с определенной периодичностью. Такие личности могут четко определить те задачи, которые они хотели бы решить, воспользовавшись профессиональной помощью. Свои проблемы, в конечном счете, решает только сам человек. Именно для этих людей методическая помощь (путем высылки по электронной почте сопровождающих процесс Интернет-консультирования информационных материалов) и дальнейшее обсуждение каких-то весьма важных и ускользающих от их внимания аспектов их личностной проблемы, могли бы быть одним из тех преимуществ, о которых идет речь. Кроме того, для кого-то Интернет-консультирование может быть единственной возможностью получить психологическую помощь в силу каких-то обстоятельств, например, человек прикован к постели, или живет где-то, где очная помощь недоступна и т.д.

О преимуществах психологического Интернет-консультирования для лиц молодого и юношеского возраста (среди которых оно наиболее популярно) мы уже достаточно подробно писали выше и еще будем писать. Заметим, что мы не рассматриваем в качестве способа осуществления Интернет - консультаций т. н. подростковые Интернет - форумы, где не осуществляется профессиональное психологическое Интернет-консультирование, а идет просто бессистемный обмен мнениями между самими подростками и/или "доморощенными" консультантами [18].

Любая консультация - это, прежде всего, работа с запросом. Исходя из этого, деятельностно и строится психологическая консультация, которая процессуально учитывает все возможные варианты решения проблемы клиента, с учетом характеристик личности человека, обратившегося за помощью. Не существует одинаковых проблем и одинаковых решений, так как (первая заповедь психолога-консультанта!) все люди разные. Поэтому каждому, кто обратился за психологической помощью в Интернет-консультацию, как правило, высылается в электронном виде определенный набор методических материалов (анкеты и пр.), которые помогают консультанту структурировать (классифицировать) проблему клиента, а также, способствуют его знакомству с личностью клиента. Человек (клиент), работая с этими материалами (имеющими определенную содержательную типологизацию, зависящую от первичного запроса клиента), сразу же начинает "работать со своей проблемой". Далее он (клиент) получает от психолога собственно Интернет-консультацию, которая, наиболее часто, осуществляется "на форуме" или "в чате" профессионального консультационного веб-сайта, в режиме онлайн или оффлайн. Собственно психологическая консультация также включает в себя методические приемы решения проблем клиента. Методические рекомендации строятся с учетом как проблемы, так и личности консультирующегося [21, c.21 - 29].

Психологические консультации через Интернет - объективно имеющий место способ получения квалифицированной психологической помощи. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, чем в кабинете у психолога, тем более, что в привычной домашней обстановке человек чувствует себя гораздо более комфортно и защищено, нежели в кабинете у психолога. Если в данный период жизни человек переживаете стресс, он устал, запутался или не уверен в правильности своих решений, то ему современные информационные технологии предлагают не только традиционную встречу с психологом, но и приобретающие все большую популярность психологические консультации, проходящие на профессиональных консультационных web-сайтах в сети Internet в режиме on-lane. Таким, не самым обычным способом, человеку (клиенту) Интернет - психологи предлагают помочь разобраться в собственных чувствах, обрести уверенность в себе и мн. др. Путем бесед и обсуждения ситуации, посредствам ICQ или по e-mail Интернет-психолог-консультант помогает своему клиенту прийти к верному способу решения его проблем [11, c.5].

Интернет-консультирование - это новая психологическая услуга, которая стала возможной практически с момента "физического" появления Интернета. Одно из преимуществ данной технологии психологического консультирования заключается в том, что возможно проведение консультирования на удаленных расстояниях психолога от клиента. Общение консультанта и клиента происходит полностью анонимно или может обсуждаться в Интернет - форуме по желанию клиента. Психологическое Интернет-консультирование динамично развивается на данный момент. Среда Интернета - это не только и не столько взаимосвязанные компьютеры и компьютерные сети, сколько взаимосвязанные и активно действующие в этой среде люди вместе с продуктами их активности - сообщениями, web-страничками, записями (текстовыми, звуковыми, изобразительными, мультимодальными и пр.), каталогами и архивами записей, навигационными маршрутами, компьютерными вирусами и т.п. Как таковая, среда Интернета представляет немалый интерес для всех специалистов, профессионально изучающих человека и многообразные виды его активности. И действительно, деятельность человека в Интернете довольно давно уже стала предметом изучения философов, социологов, психологов, историков, лингвистов, культурологов, педагогов, "коммуникативистов" (имеются в виду специалисты в области communication science), маркетологов, политологов и других социально ориентированных специалистов [16].

Психологические консультации в Интернете существуют, как уже показано во втором параграфе первой главы данной курсовой работы, практически с момента его "основания". Психологическое консультирование в сети Internet, - отрасль сравнительно молодая, так как Интернет появился относительно недавно (исторически "вчера"), а посему психологическое консультирование в сети Internet мало изучено. Тем не менее, несмотря на это, немногочисленные печатные публикации, посвященные исследованию психологической помощи в Интернете, все же имеются. Например, Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в своей работе (работа опубликована в 2002-м году), посвященной виртуальной психологической службе, пишут, что использование Интернет - пространства для оказания различных типов услуг, в том числе и психологической помощи, стало технически возможным и экономически рентабельным в России только в последние несколько (на сегодняшний момент 6-8) лет. Это явление связано с возникновением новых форм передачи данных по информационным сетям, с внедрением высокоэффективного и относительно недорогого телекоммуникационного оборудования, с появлением целого ряда организаций, оказывающих техническую поддержку в разработке модульных элементов Интернет - содержания и др. При этом, основной проблемой для эффективного и успешного оказания услуг в среде Интернет, является задача проектирования и последующей реализации специализированных "человеко-машинных" систем, способных решать разнообразные деятельностные задачи [18, c.170].

Теперь, после рассмотрения общих "технологических позиций" анализируемого явления, изучим, как и было заявлено в названии данного параграфа, технологические варианты или модели оказания психологической помощи в Интернете.

Если рассматривать психологическую службу в Интернете с позиции Рубцова В.В. и Лебедевой С.В., т.е., как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет - средой, то, согласно этому подходу, ведущим фактором в данном феномене является совместная деятельность людей, в которой машинный компонент выступает лишь средством ее эффективной реализации. Последнее означает, что эффективность любой человеко-машинной системы зависит от того, каким образом согласуются различные ее компоненты или каким образом машинные, а в случае работы в Интернете - информационные и телекоммуникационные компоненты вписываются в целостную деятельность человека, в его потребности, мотивы, цели и действия. Анализ данной проблематики, проведенный Рубцовым В.В. и Лебедевой С.В. на момент 2002-го года, уже показал (что только подтверждается сегодня, - пять лет спустя после этой публикации), что потенциальные пользователи - клиенты ВПС (Виртуальная психологическая служба) преследуют целый ряд целей [11].

Во-первых, это цели, связанные с оказанием психологического консультирования (индивидуального и группового) для решения разных проблем.

Во-вторых, это цель обучения детей через Интернет различным практическим навыкам (развитию памяти, внимания и т.п., координации действий, решения различных детских психологических проблем и др.).

В-третьих, - это оказание информационных психологических услуг. Однако, форма удовлетворения данных целей зависит от возраста клиентов виртуальной психологической службы (ВПС), которая рассчитана на разные возрастные группы пользователей. Информационными технологиями ВПС изначально предполагается (учитывается) привлечение клиентов детского, подросткового, юношеского, молодежного и взрослого возрастных сегментов.

Конечно, не следует забывать о специфике работы в Интернете, которая определяет способ/форму решения стоящих перед клиентами психологического Интернет-консультирования технических проблем. Основная особенность работы в Интернете, когда человек переходит от одной Интернет - страницы к другой или "заходит" на какую-либо Интернет-страницу постоянно, - это необходимость ориентации на огромное количество очень быстро меняющихся условий работы. В частности это выражается в том, что в процессе, скажем, групповой дискуссии, разговора с кем-либо в процессе Интернет - конференции, - постоянно возникают новые вопросы, темы дискуссий, новая информация и т.д. При этом, управление появлением этой информации и ход дискуссии не всегда поддаются контролю и далеко не всегда могут быть направлены Интернет - психологом (имеющим практически те же технические возможности как и клиент) по определенному вектору. Организация совместной работы - это фактически единственный способ фиксирования, регистрирования и создания некоторого постоянного Интернет - пространства [16].

Совместная работа предполагает формирование определенного климата доверия и взаимопонимания между людьми в решении их проблем, создание условий для естественного дополнения их позиций. Для проектировщиков ВПС, относительно каждой из рассмотренных возрастных групп, объективно осложняются условия решения психотерапевтических задач. В этой связи, необходимым условием работы ВПС является такая организация ее структуры, в которую "встроены" механизмы "естественного" контроля за решением той или иной задачи. "Естественный" контроль, в процессе решения генеральной психотерапевтической задачи в Интернет - среде, возникает исключительно в том случае, когда происходит дополнение позиций различных участников совместной работы, ориентированных не столько на выявление характеристик какого-либо совета, сколько на то, каким образом данный совет был получен, как разработан, т.е. на способ его получения. Иными словами, речь идет о выявлении способов организации работы различных групп клиентов друг с другом и способов построения работы между клиентом (клиентами) и психологом. Психологическое консультирование в Интернете рассматривается, как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет - средой. Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в ходе проведенного анализа рассматриваемого явления показали, что потенциальные пользователи - клиенты ВПС преследуют целый ряд целей. Именно в зависимости от целей клиента, виртуальному психологу (как и "реальному") следует определять метод решения стоящих перед клиентами проблем. Таким образом, видами психологического консультирования в Интернете являются индивидуальное и групповое психологическое Интернет-консультирование [12, c.93].

В рамках Интернет-консультирования как технологии психологического консультирования предоставляется профессиональная психологическая помощь. Клиент может общаться с психологом в режиме on-line - приватно/индивидуально, в режиме off-line - по электронной почте. Клиент описывает свою проблему с помощью специальной анкеты на Интернет-сайте психологической помощи, которая предоставляется ему при "захождении" на соответствующую Интернет-страницу. При этом, наличие и заполнение анкеты выступают в качестве элемента рефлексии потенциального пользователя относительно спектра его возможных проблем. После заполнения анкеты, клиент направляется в соответствии со спецификой запроса к психологу, специализирующемуся на данной проблеме, на консультирование. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что указывается в анкете), то ответ отсылается по электронной почте или в режиме закрытого/приватного чата, если нет, то вопрос и ответ публикуются на "психоконсультационном" сайте.

Существует некоторая специфика у группового психологического Интернет-консультирования. Так вот, "отдельно имеется" коммуникативно-операциональная среда (форумы) для обсуждения, согласования различных позиций и принятия решения по наиболее насущным проблемам потенциальных пользователей в режиме реального времени, - с последующим хранением текста дискуссий для дальнейшего их чтения и анализа. Имеет место несколько категорий подобных "сред", наиболее адекватных потребностям различных групп клиентов: "До 16 и старше" - специализированный форум для подростков, где обсуждаются волнующие их проблемы. Ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники форума должны решить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы ведущий обеспечивает согласование этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексию [26].

"Е-форум", - здесь происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Участниками форума являются взрослые люди. Основная задача форума - эмоциональная и информационная поддержка участников. "Е-форум" - это вариант групповой работы, во время которой клиент сталкивается с различными мнениями участников форума по обсуждаемой проблеме. В такой работе очень многое зависит от "ведущего". Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий управляет форумом так, чтобы не дать участникам уйти в сторону, перескочить к обсуждению другой проблемы [28].

Имеется еще одна технологическая форма психологического Интернет-консультирования, носящая название "Группы по интересам". Список группы составляется заранее, желающие участвовать в обсуждении записываются в "Книге предложений". Дискуссию (как и на форуме) ведет опытный специалист. Отличие подобных групп от "Е-форума" заключается в следующем: число членов группы намного меньше (6-10 человек), в основном это люди, остро интересующиеся конкретной обсуждаемой проблемой. Беседа проходит в приватном режиме, т.е. только для зарегистрированных членов данной группы. Архив информации по данной группе остается доступным только для членов данной группы. Все это социально способствует единению малой группы, - как если бы такая работа происходила в реальности.

Таким образом, существует несколько базовых технологических способов психологической помощи в Интернете. Данные технологические приемы определяются и оцениваются в зависимости от потребностей клиента. Чаще всего клиентам Интернет - консультаций предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается, как правило, в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений и запросов.

На сегодняшний день, как мы выяснили выше, сформировалась огромная целевая аудитория (целевая группа) клиентов, которая при появлении у нее самых разных психологических проблем будет, прежде всего, искать помощи именно в Интернете. В это связи, психологическое консультирование онлайн в Интернете обязано иметь место, - это не мода, а общественная необходимость.

Что же касается самих консультантов, то, хотим снова подчеркнуть, что Интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации. Это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с ним, узнать о нем больше, почитать его публикации, вникнуть в стиль и манеру его работы, и даже посмотреть, как он решает проблемы других людей. Это позволяет потенциальному клиенту выбирать "своего" психолога Интернет-консультанта [15, c.38].

Итак, когда-то, "очень давно" (а исторически "вчера"), для того чтобы получить психологическую консультацию, к психологу нужно было прийти на очный прием. Потом появилось консультирование по телефону. Теперь - психологические Интернет - консультации в режиме онлайн. Любой человек может задать психологу интересующий его вопрос на специальных бесплатных или платных сайтах.

# ***2.3 Недостатки, достоинства и риски Интернет-консультирования***

Несмотря на популярность услуг, предоставляемых психологами в сети Интернет, такое консультирование имеет свои положительные и отрицательные особенности. Консультации специалистов онлайн помогли многим людям. Психологи, практикующие онлайн консультирование в интернете - это в большинстве своем профессиональные психологи, которые осознали, что такая практика необходима людям. Однако, есть риск того, что человек не разобравшись, обращается к публичным форумам, не имеющим никакого отношения к психологической помощи. Следует отличать реальные психологические консультации от форумов, имеющих структуру "вопрос - ответ". Профессиональный специалист никогда не возьмется делать какие-либо выводы и давать рекомендации на основании минимальной и не проверенной информации. Множество людей, обратившихся к таким форумам не получили никакой психологической помощи. Более того, после такого "псевдо" консультирования, люди навряд ли они будут серьезно относиться к какой-либо возможности, в стрессовой ситуации, обратиться к Интернет-консультированию [18].

Онлайн консультирование не подходит людям, имеющим действительно серьезную проблему, а скорее может иметь краткосрочное решение. Однако, даже это имеет определенный эффект, поскольку во время онлайн консультирования психолог снимает "барьер" и человек начинает получать необходимую ему психологическую помощь. Далее, если психолог решит, что клиент нуждается в более серьезной помощи, чем может дать онлайн консультирование, он предложит перейти на очное консультирование.

К основной особенности сети Интернет относится анонимность. Для кого-то это хорошо, человек под маской скорее расскажет свои проблемы. И в данной ситуации возникает вопрос - примет ли клиент свою маску, когда работа пойдет с ней. К значимости Интернет - терапии, Интернет-консультирования относят такой фактор: в нашей стране низкая культура психотерапевтической помощи, имея в виду отношение населения к подобным услугам. В регионах мало психологических центров. И оказывается, что человек из какого-нибудь региона, где нет такой службы, получает возможность обратиться к удаленному терапевту, это очень важно. Но здесь возникает еще один вопрос. Всегда, когда обсуждается профессиональная психотерапия, речь рано или поздно заходит об оплате, причем оплата тоже является одним из методов, способов, условий осуществления взаимодействия клиента и психотерапевта [21].

Могут быть разные варианты психотерапии в Интернете. Это может быть онлайн - терапия, когда это общение в реальном времени. В этом случае, сеанс сохраняется в привычном смысле - сеанс связи. С другой стороны - это консультации по электронной почте, это наиболее удобный на сегодняшний день способ общения. Он позволяет использовать модель коротких терапий, когда решение, как правило, достигается достаточно быстро. Однако, когда-то само собой возникнет разграничение, тем более что изначально можно задавать рамки, но только если выдерживается модель. Если у нас нет растекания, и мы точно знаем, что мы работаем в этой модели и никак иначе, и мы декларируем её клиенту. В этом случае мы можем сказать, что у нас есть такие рамки, либо до решения проблемы, либо мы установим какой-то временной промежуток, после чего примем, например, решение что-либо предпринять, найти какое-то решение, которое связано с завершением процесса [20, c.264].

Преимуществ онлайн консультирования, безусловно, много, но есть и недостатки. Самым заметным "минусом" является опосредованность общения специалиста с клиентом, во время консультирования через электронную почту и icq. Психолог не имеет возможности увидеть достоверную и точную невербальную информацию о человеке. Он не видит клиента, не может "прочитать" и "расшифровать" жесты, мимику и эмоциональное состояние, а довольствуется только той информацией, которую предоставил сам клиент.

Общаясь с психологом по электронной почте или ICQ, человек должен уметь четко письменно излагать свои проблемы и мысли. Если клиент испытывает затруднения, лучше воспользоваться видеоконтактом со специалистом или интернет телефоном.

Человек должен осознавать и принимать риски и преимущества онлайн консультирования. При таком виде консультирования выше риск возникновения чувства недоговоренности, неясности, тревожности или неуверенности. Только установление доверительных и откровенных отношений существенно позволит избавиться от этих рисков [26].

Онлайн консультирование, особенно по началу, может восприниматься клиентом, как совместная работа "в понарошку". Скрывая важную информацию или намеренно искажая ее, человек наносит вред исключительно себе, тратя впустую время и деньги.

Все профессиональные психотерапевты отмечают в сетевом общении редукцию невербальной компоненты, без которой терапевт ограничен как в диагностике состояния пациента, так и оказании на него влияния. Второе может даже существеннее - голос терапевта, его интонации, его реакции на те или иные действия клиента - это все очень важно.

Консультирование, проводимое в сети, должно быть скорее кратким, чем длительным. То есть оно должно быть направлено на решение проблем. В принципе можно говорить о кризисном консультировании, но все-таки в решении самых острых проблем Интернет пока не самый лучший вариант [30].

К достоинствам сети Интернет как средства осуществления консультирования или психотерапии относят то, что общение изначально проходит в письменной форме и уже это ставит клиента перед необходимостью вербализовать свою проблему. Он начинает её как-то описывать, и это вроде бы хорошо, поскольку он уже начал с ней работать. Однако очевидно, что запрос клиента, как правило, прямо не соотнесен с его проблемой, здесь постоянно возникают замещения, вытеснения и другие защиты, которые искажают картину. Очевидно, что и в письме клиент будет формулировать свой запрос как ему и полагается. Консультант, психотерапевт, лишенный возможности оценить невербальные компоненты, по которым он может почувствовать, где возникают какие-то искажения, оказывается в неблагоприятной ситуации и может начать реагировать неэффективно, и клиент вернет обязательно ему это, как профессиональный промах [31].

Именно в этом аспекте наблюдается основная ошибка в использовании данного метода. Многие люди, работающие в консультировании, нацелены на интерпретативный стиль ведения консультаций, то есть стараются раскрыть некое значение или помочь клиенту его раскрывать. Но в случае с Интернетом консультанты лишены многих возможностей, поэтому следует сфокусировал работу на поиски других способов. Не задаваться задачей интерпретации того текста, который клиент посылает, а постараться сформировать коммуникацию с клиентом таким способом, чтобы у него вышли на передний план реальные для него задачи - решаемые проблемы. То есть активно и даже директивно участвовать в формировании этих целей. Не пытаться вскрыть то, что там стоит, потому что это скорее задача психотерапии, и здесь в сети возможна неадекватная реакция, которую я, кстати, иногда наблюдал, когда пытаются интерпретировать текст. У клиента возникает негативная реакция, с которой в реальной работе терапевт умеет справляться, и которую очень трудно скорректировать посредством сети. Там человек может просто отказаться работать. Ему это проще сделать, чем в ситуации очного контакта. У консультанта нет дополнительных средств влияния. И интерпретативный вариант работы здесь, наверное, не подходит в принципе, хотя на него многие настроены. А нужен, видимо, поведенчески-когнитивный вариант работы. Он предполагает активную позицию терапевта в смысле ведения клиента к решаемой задаче. Не стоит за этим искать какие-то защиты, а стоит просто, вооружившись некоторыми методиками структурирования, вести человека так, чтобы запрос у него получился решаемым. А после этого решение может использовать различные методы: с опорой на ресурсы клиента, с опорой на те попытки решения, которые он принимал. А все что касается именно исследовательского варианта работы, это, конечно, нужно переводить в очное консультирование. Если терапевт понимает, что раскрывающая работа необходима, тогда ему остается действительно рекомендовать очную терапию [29, C.152 - 160].

Опять же с осторожностью надо относиться к общественным форумам. Нужно четко понимать, что это действительно лишь вариант группы самопомощи. И основная их задача - это поддержка, и может быть информационная поддержка, и не более того. Если клиент отдает себе отчет, что ему достаточно этого, то он может действительно вступать в этот разговор. Если же у него есть какие-то проблемы, которые он хочет решить, то, скорее всего, это будет не очень удачный выбор. Потому что реальные решения, все-таки, лучше достигаются в индивидуальном варианте работы [33].

Какую бы консультирование ни приобретало форму - очную, или онлайн, следует помнить, что чем выше личная активность человека, чем более велико его желание искать выход из сложившихся проблем, тем успешнее для него будет результат психологического консультирования.

# ***3. Эмпирическое исследование профессиональных и личностных качеств практических психологов, консультирующих в Интернете***

# ***3.1 Характеристика методов эмпирического исследования***

Целью нашего исследования, является выявление и описание профессиональных и личностных качеств консультанта, способствующих эффективной работе в Интернет-консультировании. *Цель исследования реализовалась посредствам решения следующих задач:*

Анализ литературы по проблеме исследования;

Проведение психодиагностического исследования по данной проблеме;

Проведение статистической обработки и анализа результатов, полученных в процессе исследования профессиональных и личностных качеств консультантов в Интернете.

Объект исследования - личность практического психолога, консультирующего в Интернете.

Предмет исследования - Интернет-консультирование как форма работы практического психолога.

Исследование проводилось в несколько этапов:

Первый этап исследования - формирование выборки испытуемых.

Второй этап - применение методов исследования.

Третий этап - проведение статистической обработки и анализа полученных данных.

Нами был подобран ряд методик, направленных на выявление и описание профессиональных и личностных качеств, способствующих эффективной работе в качестве консультанта в Интернете:

-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла (16-FPQ-187-А). С помощью данного теста необходимо выявить личностные качества, присущие активному консультанту, а именно: высокий интеллектуальный уровень; коммуникативные и межличностные свойства: открытость к общению, конгруэнтность, способность самостоятельно принимать решения, доброжелательность; экстравертивная направленность: эмоциональная устойчивость, высокая адаптация, работоспособность, общительность [14, c.243].

В рамках нашего исследования мы изучили шкалы интеллектуальных особенностей: B,M,Q1; коммуникативных свойствах и особенностей межличностного взаимодействия: A,E,F,H,L,N,Q2.

Тест самоактуализации (САТ). Особое внимание мы уделили шкалам контактности, познавательных потребностей, креативности [14, c.358].

Краткий социологический опрос в форме анкеты. Данные анкеты были использованы для получения дополнительной информации об Интернет - консультантах, особенностях их деятельности и стремлении к профессиональному росту.

Для того, чтобы вычислить взаимосвязь между параметрами активности, самоактуализации и эффективности выборки испытуемых мы применили ранговую корреляцию Спирмена. Для проверки данных на соответствие (согласие) эмпирического распределения теоретическому был использован Хи-квадрат критерий сопряженности Пирсона.

*Краткое описание методик:*

Тест Р. Кеттелла (16PF-опросник) предназначен для измерения шестнадцати факторов личности и дает многогранную информацию о личностных чертах, которые называют конституционными факторами. Опросник содержит 187 вопросов (форма А), на которые предлагается ответить обследуемым. Испытуемому предлагают занести в регистрационный бланк один из вариантов ответа на вопрос "да", "нет", "не знаю" (или "a", "b", "c"). Обработка полученных данных производилась с помощью "ключа". Совпадение ответов обследуемого с "ключом" оценивается в 2 балла для ответов "а" и "с", совпадение ответа "в" - в один балл. Сумма баллов по каждой выделенной группе вопросов дает в результате значение фактора. Полученное значение каждого фактора переводится в стены с помощью таблиц с учетом пола и возраста. Стены распределяются по биполярной шкале с крайними значениями в 1 и 10 баллов. Из имеющихся показателей по всем 16 факторам строится, так называемый "профиль личности". При интерпретации внимание уделяется в первую очередь "пикам" профиля (1-3 и 8-10). Анализируется также совокупность факторов в их взаимосвязях в таких, например, блоках: интеллектуальные особенности (В, М,Q1); эмоционально-волевые особенности (C,G, I,O,Q3,Q4); Коммуникативные свойства и особенности межличностного взаимодействия (A,H,F,E,Q2,N,L) [14].

Тест самоактуализации (САТ). САТ разработан на основе опросника личностных ориентаций Э. Шострем (POI) и создан авторами не только в целях научного анализа феномена самоактуализации, но и для проведения прикладных психодиагностических обследований при измерении эффективности психотерапевтической и коррекционной работы. САТ состоит из 126 пунктов, каждый из которых включает два суждения ценностного или поведенческого характера. Испытуемому предлагается выбрать то из них, которое в большей степени отвечает его представлениям или привычному способу поведения.

САТ измеряет самоактуализацию по двум базовым и ряду дополнительных шкал. Базовыми являются шкала компетентности во времени и шкала поддержки. Двенадцать дополнительных шкал разбиты на 6 блоков - по две в каждом: шкала ценностной ориентации, шкала гибкости поведения; шкала сензитивности, шкала спонтанности; шкала самоуважения, шкала самопринятия; шкала представлений о природе человека, шкала синергичности; шкала принятия агрессии, шкала контактности; шкала познавательных потребностей и шкала креативности. Тест подвергался авторами на устойчивость (по пунктам опросника и интегральным показателям по базовым и дополнительным шкалам). Результаты коэффициентов устойчивости близки к 1. САТ отвечает критерию жизненной и текущей валидностям. Факторный анализ выявил реальную структуру взаимосвязей личностных свойств, приближающуюся к эмпирическим моделям Р. Кеттела (16PF-опросник) и Ф. Айзенка [22].

Краткий социологический опрос в форме анкеты. В анкете содержатся 11 вопросов, определяющих демографические сведения (Ф.И.О., возраст, образование, стаж работы в области консультирования в сети Интернет) и социальные компоненты удовлетворенности трудом в сфере психологических услуг дистантного консультирования.

# ***3.2 Описание процедуры исследования и интерпретация её результатов***

В данном исследовании приняли участие Интернет - консультанты города Гомеля, Могилёва и Минска. Испытуемые (20 человек - 18 женщин и 2 мужчины) - практические психологи, консультирующие в сети Интернет (таблица 1).

Таблица 1 - Анкетные данные по выборке

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № испыт.  | Возраст | Пол | Образование | Стаж работы консультирования в Интернете |
| 1 | 38 | ж | Высшее психологическое | 7 лет |
| 2 | 34 | ж | Высшее психологическое | 5,5 лет |
| 3 | 42 | ж | Высшее психологическое | 5 лет |
| 4 | 28 | ж | Высшее психологическое | 2 года |
| 5 | 40 | ж | Высшее психологическое | 5 лет |
| 6 | 46 | ж | Высшее психологическое | 4 года |
| 7 | 46 | м | Высшее медицинское, психологическое | 4,2 года |
| 8 | 36 | ж | Высшее психологическое | 3 года |
| 9 | 48 | ж | Высшее педагогическое, психологическое | 3 года |
| 10 | 40 | ж | Высшее медицинское, психологическое | 2 года |
| 11 | 45 | ж | Высшее пед, соц., психол.  | 2 года |
| 12 | 44 | ж | Высшее педагогическое, психологическое | 2 года |
| 13 | 29 | ж | 2 Высш. психологическ.  | 3 года |
| 14 | 26 | ж | Высшее психологическое | 1 год |
| 15 | 32 | ж | Высшее медицинское, психологическое | 5 лет |
| 16 | 30 | ж | Высшее психологическое | 2 года |
| 17 | 25 | ж | Высшее психологическое | 1 год |
| 18 | 30 | ж | Высшее филологическое, психологическое | 2 года |
| 19 | 31 | м | Высшее педагогическое, психологическое | 3 года |
| 20 | 28 | ж | Высшее психологическое | 1 год |

Интернет - консультанты - практические психологи с первым высшим, вторым высшим психологическим образованием, несколькими высшими образованиями. Консультанты имеют стаж работы больше 1 года; принадлежат к разновозрастным группам.

По тесту Кеттелла (16PF-опросник) обработка данных производилась при помощи качественного и количественного анализов. "Сырые" баллы по тесту Кеттелла были переведены в стены, затем по каждому фактору было подсчитано среднее значение (таблица 2, рисунок 1).

Таблица 2 - Средние значения по тесту Р. Кеттелла (16PF-опросник)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название параметра | Среднее значение |
| А | Общительность | 7.25 |
| B | Интеллект | 8.65 |
| C | Эмоц. устойчивость | 5.55 |
| E | Доминантность | 7.05  |
| F | Экспрессивность | 5.55 |
| G | Нормативн. поведен.  | 4.65 |
| H | Соц. смелость | 6.65 |
| I | Чувствительность | 8.4 |
| L | Подозрительность | 6.45 |
| M | Практичность | 6.1 |
| N | Дипломатичность | 6.15 |
| O | Уверенность в себе | 5.5 |
| Q1 | Радикализм | 5.35 |
| Q2 | Конформизм | 6.55 |
| Q3 | Самоконтроль | 5.5 |
| Q4 | Эго-напряженность | 5.6 |
| F1 | Тревожность | 6.64 |
| F2 | Экстраверсия | 6.63 |
| F3 | Эмоциональность | 3.33 |
| F4 | Независимость | 6.025 |



Рисунок 1 - Распределение результатов по тесту Р. Кеттелла

По результатам таблицы 1 можно выделить высокие значения по шкалам: А (общительность), В (интеллект), Е (доминантность), I (чувствительность).

Факторы H, L направлены в сторону повышения баллов - 6.65 и 6.45.

Фактор G (нормативное поведение) имеют тенденцию к снижению баллов - 4.65.

Факторы (F, O, M, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4) имеют средние значения.

Дополнительный фактор F3 (сенситивность) имеет низкое значение - 3.3.

Обработка данных по тесту самоактуализации САТ производилась при помощи ключа к опроснику САТ (таблица 3, рисунок 2). При использовании САТ в качестве исследовательской методики авторы-создатели опросника рекомендуют пользоваться "сырыми баллами".

Таблица 3 - Средние значения Интернет - консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № блока | Название шкалы | Колич. пунктов | Сред. значение |
| I базовый | 1 Шкала ориентации во времени | 17 | 10.5 |
|  | 2 Шкала поддержки | 91 | 54.15 |
| II бл. ценностей | 3 Шкала ценностных ориентаций | 20 | 12.8 |
|  | 4 Шкала гибкости поведения | 24 | 15.9 |
| III бл. чувствит.  | 5 Шкала сенситивности  | 13 | 7.1 |
|  | 6 Шкала спонтанности | 14 | 8.1 |
| IV самовоспит.  | 7 Шкала самоуважения | 15 | 9.95 |
|  | 8 Шкала самопринятия | 21 | 12.4 |
| V концепц. чел.  | 9 Шк. представл. о природе чел.  | 10 | 5.3 |
|  | 10 Шкала синергии | 7 | 3.65 |

**Продолжение таблицы 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № блока | Название шкалы | Колич. пунктов | Сред. значение |
| VI межличн. чувствит-ти | 11 Шк. принятия агрессии (на себя)  | 16 | 7.5 |
|  | 12 Шкала контактности | 20 | 11.3 |
| VII отношение к познанию | 13 Шк. познавательн. потребностей | 11 | 4.95 |
|  | 14 Шкала креативности | 14 | 7.5 |



Рисунок 2 - Измерение уровня самоактуализации личности Интернет - консультантов

Ряд 1 - результаты Интернет - консультантов; ряд 2 - высокие значения по шкалам теста. На рисунке 2 видно, что уровень самоактуализации испытуемых направлен в сторону повышения баллов. Наблюдается тенденция к личностному росту.

По данному обследованию можно говорить о наличие у консультантов в сети Интернет таких личностных качеств, как активность, жизнерадостность, стремление к пониманию людей. Кроме того, в данном опроснике выявилась направленность консультантов на общение, интерес к людям, чувство языка и чувство юмора (творческое заполнение анкеты).

Применение коэффициента корреляции рангов Спирмена (rs) позволило оценить взаимосвязь между личностными особенностями и эффективностью консультативной деятельности консультантов в сети Интернет.

Отсутствие психодиагностических методик по непосредственной оценке такого личностного качества, как активность, предполагает выделение следующих составляющих:

 интеллектуальные особенности: факторы B, M, Q1;

- коммуникативные свойства и особенности межличностного взаимодействия: факторы А, H, F, E, Q2, Q4, N, L.

 САТ: Контактность, потребность к познанию, креативность [25].

Все результаты были обработаны и проранжированы (таблица 4).

Таблица 4 - Результаты измерения активности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | В | М | Q1 | A | F | H | L | N | **Q2** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Ср. зн.  | Эф.  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | **10** | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1.  | 10 | 1 | 4 | 8 | 2 | 5 | 6 | 7 | 9 | 12 | 3 | 6 | 5.4 | 6 | 5,96 | 8.33 |
| 2.  | 10 | 4 | 5 | 6 | 6 | 8 | 10 | 8 | 6 | 11 | 4 | 7 | 6.3 | 6.4 | 7,18 | 6.73 |
| 3.  | 8 | 6 | 7 | 9 | 10 | 10 | 5 | 6 | 2 | 6 | 4 | 5 | 4.8 | 6.2 | 6,6 | 7.36 |
| 4.  | 7 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 9 | 13 | 5 | 7 | 5.2 | 5.8 | 5,6 | 5.7 |
| 5.  | 7 | 7 | 9 | 8 | 5 | 4 | 5 | 7 | 5 | 12 | 5 | 9 | 4.8 | 4.7 | 6,6 | 5.83 |
| 6.  | 10 | 6 | 8 | 7 | 3 | 7 | 7 | 5 | 5 | 14 | 3 | 7 | 5.8 | 5 | 6,6 | 6.2 |
| 7.  | 10 | 5 | 7 | 8 | 5 | 5 | 5 | 7 | 9 | 10 | 7 | 8 | 5.2 | 6.3 | 6,9 | 4.48 |
| 8.  | 10 | 5 | 5 | 7 | 8 | 3 | 6 | 4 | 7 | 12 | 5 | 9 | 5.4 | 5.7 | 6,5 | 6.33 |
| 9.  | 8 | 7 | 6 | 9 | 9 | 9 | 7 | 7 | 6 | 9 | 5 | 10 | 5.1 | 4.7 | 7,3 | 6.33 |
| 10.  | 9 | 5 | 6 | 7 | 5 | 8 | 8 | 7 | 7 | 9 | 5 | 5 | 4.4 | 5.5 | 6,5 | 5.36 |
| 11.  | 7 | 8 | 4 | 6 | 6 | 8 | 7 | 5 | 7 | 11 | 5 | 6 | 6.4 | 5.7 | 6,6 | 7.0 |
| 12.  | 7 | 8 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 10 | 7 | 14 | 3 | 5 | 6.7 | 7.0 | 6,7 | 3.24 |
| 13.  | 8 | 9 | 4 | 6 | 8 | 10 | 4 | 4 | 10 | 14 | 6 | 13 | 5.7 | 6.0 | 7,7 | 6.43 |
| 14.  | 8 | 5 | 5 | 8 | 5 | 6 | 9 | 9 | 8 | 9 | 4 | 5 | 5.0 | 5.1 | 6,5 | 6.26 |
| 15.  | 8 | 9 | 3 | 7 | 6 | 7 | 8 | 3 | 3 | 10 | 8 | 7 | 5.5 | 5.6 | 6,6 | 8.86 |
| 16.  | 10 | 8 | 3 | 8 | 7 | 6 | 5 | 2 | 5 | 12 | 8 | 9 | 5.1 | 6.2 | 6,6 | 6.16 |
| 17.  | 10 | 7 | 8 | 10 | 8 | 10 | 7 | 2 | 6 | 15 | 7 | 8 | 6.5 | 6.4 | 7,9 | 5.46 |
| 18.  | 9 | 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 8 | 9 | 6 | 11 | 6 | 11 | 4.3 | 4.7 | 6,8 | 5.16 |
| 19.  | 7 | 1 | 4 | 8 | 3 | 4 | 4 | 8 | 7 | 12 | 2 | 8 | 5.4 | 6.1 | 5,5 | 5.46 |
| 20.  | 10 | 7 | 7 | 7 | 3 | 9 | 7 | 8 | 7 | 10 | 4 | 5 | 5.7 | 5.4 | 6,9 | 6.9 |
| Ср. зн.  | 8,65 | 6,1 | 5,35 | 7,2 | 5,5 | 6,65 | 6,45 | 6,15 | 6,55 | 11,3 | 4,95 | 7,5 | 5,43 | 5,7 |  |  |
| r | 0,17 | 0,04 | 0,27 | 0,67 | 0,02 | 0,22 | 0,10 | 0,05 | 0,25 | 0,18 | 0,04 | 0,04 | 0,07 | -0,03 |  | 0,12 |
| p | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |  |

Для исследования личностного роста личности консультантов мы использовали опросник САТ, 14 шкал которого обозначили цифровыми маркерами: 1 - шкала ориентации во времени, 2 - шкала поддержки, 3 - шкала ценностных ориентаций, 4 - шкала гибкости, 5 - шкала сенситивности, 6 - шкала спонтанности, 7 - шкала самоуважения, 8 - шкала самопринятия, 9 - шкала представлений о природе, 10 - шкала синергичности, 11 - шкала принятия агрессии, 12 - шкала контактности, 13 - шкала познавательных способностей, 14 - шкала креативности (таблица 5).

Таблица 5 - Результаты измерения самоактуализации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | Ср. зн.  | Эф.  |
| 1 | 13 | 57 | 15 | 20 | 6 | 6 | 13 | 14 | 7 | 5 | 6 | 12 | 3 | 6 | 13.07 | 8.33 |
| 2 | 11 | 51 | 11 | 13 | 9 | 9 | 8 | 7 | 7 | 3 | 10 | 11 | 4 | 7 | 11.5 | 6.73 |
| 3 | 9 | 48 | 11 | 12 | 9 | 7 | 10 | 11 | 6 | 2 | 9 | 6 | 4 | 5 | 10.6 | 7.36 |
| 4 | 14 | 57 | 12 | 19 | 4 | 5 | 5 | 18 | 7 | 4 | 5 | 13 | 5 | 7 | 12.5 | 5.7 |
| 5 | 11 | 44 | 10 | 16 | 4 | 6 | 6 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 9 | 10.4 | 5.83 |
| 6 | 12 | 54 | 15 | 17 | 7 | 11 | 10 | 13 | 5 | 4 | 6 | 14 | 3 | 7 | 12.7 | 6.2 |
| 7 | 13 | 53 | 14 | 13 | 6 | 5 | 14 | 15 | 4 | 4 | 8 | 10 | 7 | 8 | 12.4 | 4.48 |
| 8 | 9 | 60 | 12 | 16 | 6 | 9 | 9 | 17 | 4 | 4 | 11 | 12 | 5 | 9 | 13.07 | 6.33 |
| 9 | 6 | 58 | 15 | 16 | 8 | 11 | 8 | 11 | 6 | 5 | 6 | 9 | 5 | 10 | 12.4 | 6.33 |
| 10 | 11 | 52 | 10 | 11 | 7 | 5 | 9 | 6 | 7 | 4 | 8 | 9 | 5 | 5 | 10.6 | 5.36 |
| 11 | 11 | 52 | 15 | 17 | 9 | 8 | 10 | 10 | 5 | 4 | 10 | 11 | 5 | 6 | 12.3 | 7.0 |
| 12 | 11 | 52 | 12 | 15 | 7 | 11 | 9 | 9 | 3 | 2 | 9 | 14 | 3 | 5 | 11.5 | 3.24 |
| 13 | 13 | 67 | 16 | 22 | 7 | 12 | 14 | 17 | 8 | 4 | 7 | 14 | 6 | 13 | 15.7 | 6.43 |
| 14 | 11 | 47 | 13 | 11 | 8 | 8 | 9 | 12 | 5 | 2 | 11 | 9 | 4 | 5 | 11.07 | 6.26 |
| 15 | 8 | 59 | 13 | 14 | 10 | 12 | 11 | 12 | 4 | 3 | 8 | 10 | 8 | 7 | 12.7 | 8.86 |
| 16 | 10 | 61 | 15 | 20 | 8 | 9 | 10 | 15 | 7 | 4 | 4 | 12 | 8 | 9 | 13.7 | 6.16 |
| 17 | 13 | 60 | 12 | 18 | 8 | 9 | 14 | 16 | 4 | 3 | 8 | 15 | 7 | 8 | 14 | 5.46 |
| 18 | 10 | 61 | 13 | 20 | 6 | 10 | 13 | 14 | 6 | 5 | 9 | 11 | 6 | 11 | 14 | 5.16 |
| 19 | 5 | 42 | 12 | 17 | 6 | 4 | 7 | 8 | 3 | 5 | 6 | 12 | 2 | 8 | 9.7 | 5.46 |
| 20 | 9 | 48 | 10 | 11 | 7 | 5 | 10 | 12 | 4 | 2 | 5 | 10 | 4 | 5 | 10.1 | 6.9 |
| Ср. зн.  | 10,5 | 54,1 | 12,8 | 15,9 | 7,1 | 8,1 | 9,95 | 12,4 | 5,3 | 3,65 | 7,5 | 11,3 | 4,95 | 7,5 |  |  |
| Rs | -,07 | 0,14 | 0,32 | 0,13 | 0,49 | 0,33 | 0,01 | 0,02 | 0,41 | 0,11 | 0,21 | -,15 | 0,04 | 0,04 |  | 0,23 |
| p | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |  |  |

Для определения статистической нормы опросника САТ в целях сопоставления индивидуальных данных, полученных в процессе обследования, с групповым распределением показателей, зафиксированных в выборке стандартизации, мы построили таблицу 6.

Таблица 6 - Построение статистической нормы для определения уровня личностного роста телефонных консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № консультанта | Хi (сред. знач.)  | d | d2 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | 9.7 | -2.5 | 6.25 |
| 20 | 10.1 | -2.1 | 4.21 |
| 5 | 10.4 | -1.8 | 3.24 |
| 3 | 10.6 | -1.6 | 2.56 |
| 10 | 10.6 | -1.6 | 2.56 |
| 14 | 11.07 | -1.13 | 1.27 |
| 12 | 11.5 | 0.7 | 0.49 |
| 2 | 11.5 | 0.7 | 0.49 |
| 11 | 12.3 | 0.1 | 0.01 |
| 7 | 12.4 | 0.2 | 0.04 |
| 9 | 12.4 | 0.2 | 0.04 |
| 4 | 12.5 | 0.3 | 0.09 |
| 6 | 12.7 | 0.5 | 0.25 |
| 15 | 12.7 | 0.5 | 0.25 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 13.07 | 0.87 | 0.75 |
| 14 | 13.07 | 0.87 | 0.75 |
| 16 | 13.7 | 1.5 | 2.25 |
| 17 | 14 | 1.8 | 3.24 |
| 18 | 14 | 1.8 | 3.24 |
| 13 | 15.7 | 3.5 | 12.25 |
| Сумма | 244,01 |  | 44,23 |
| Станд. отклонение | 1.52 |  |  |

Таким образом, для данной выборки норма будет находится в интервале от 10.5 до 13.5 Следовательно, низкий уровень личностного развития присущ 3-м консультантам: 5, 19, 20. Высокий уровень самоактуализации выражен у 4-х консультантов: 13,16,17,18. Большая часть показателей Интернет - консультантов находится в норме, т.е. в интервале от 10.5 до 13.5 При этом норма в данном случае понимается как состояние объекта в данный момент.

Для определения статистической нормы по степени активности в целях сопоставления индивидуальных данных, полученных в процессе обследования, с групповым распределением показателей, зафиксированных в выборке стандартизации, мы построили таблицу 7.

Таблица 7 - Построение статистической нормы для определения уровня активности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № испытуемого | Хi (сред. знач.)  | d | d2 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | 7,92 | 1,25 | 1,5625 |
| 13 | 7,7 | 1,03 | 1,0609 |
| 9 | 7,3 | 0,63 | 0,3969 |
| 2 | 7,18 | 0,51 | 0,2601 |
| 7 | 6,9 | 0,23 | 0,0529 |
| 20 | 6,9 | 0,23 | 0,0529 |
| 18 | 6,8 | 0,13 | 0,0169 |
| 12 | 6,7 | 0,03 | 0,0009 |
| 3 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 6 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 11 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 15 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 16 | 6,6 | -0,07 | 0,0049 |
| 5 | 6,63 | -0,04 | 0,0016 |
| 8 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 10 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 14 | 6,5 | -0,17 | 0,0289 |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 5,96 | -0,71 | 0,5041 |
| 4 | 5,6 | -1,07 | 1,1449 |
| 19 | 5,5 | -1,17 | 1,3689 |
| Сумма | 133,59 |  | 6,51 |
| Станд. отклонение | 0,58 |  |  |

Для данной выборки норма будет находится в интервале от 6,09 до 7,25. Следовательно, низкий уровень активности присущ 3-м консультантам: 1, 4, 19. Высокий уровень самоактуализации выражен у 3-х консультантов: 9, 13, 17. Большая часть показателей консультантов находится в норме, т.е. в интервале от 6,09 до 7,25. При этом норма в данном случае понимается как состояние объекта в данный момент.

Из данного обследования по выявлению статистической нормы по таким личностным качествам, как активность и самоактуализация было обнаружено, что высокий уровень активности и личностного роста присущ консультантам №№ 13 и 17, а низкий уровень у консультанта № 19.

Для проверки статистических гипотез данного исследования возникла необходимость применения критерия Хи-квадрат (критерий согласия Пирсона) (таблицы 8,9).

Таблица 8 - Связь уровня эффективности профессиональной деятельности и активности Интернет - консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень активности | Эффективность | Неэффективность | Сумма |
| Низкий | 0 | 3 чел. - 100% | 3 |
| Средний | 14 чел. - 82% | 0 | 14 |
| Высокий |  3 чел. - 18% | 0 | 3 |
| Сумма | 17 | 3 | 20 |

Эмпирическое значение по формуле критерия согласия Пирсона равно 40, при степени свободы, равной 2. Данный показатель превышает критическое табличное значение Хи2 - критерия Пирсона при уровне значимости 0,01 = 9.21.

На этом основании можно сделать вывод о зависимости двух признаков. Чем активнее проявляет себя консультант, тем эффективнее он в профессиональной деятельности.

Таблица 9 - Связь уровня эффективности профессиональной деятельности и личностного роста Интернет - консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень самоактуал.  | Эффективность | Неэффективность | Сумма |
| Низкий | 0 | 3 чел. - 100% | 3 |
| Средний | 13 чел. - 76% | 0 | 13 |
| Высокий |  4 чел. - 24% | 0 | 4 |
| Сумма | 17 | 3 | 20 |

Эмпирическое значение по формуле критерия согласия Пирсона равно 38,6 при степени свободы, равной 2. Данный показатель превышает критическое табличное значение Хи2 - критерия Пирсона при уровне значимости 0,01 = 9.21.

На этом основании можно сделать вывод о зависимости двух признаков: чем выше самоактуализация консультанта, тем эффективнее он в профессиональной деятельности.

Проверка данных показала, что существует взаимосвязь между уровнями активности и эффективности, и самоактуализации и эффективности в профессиональной деятельности консультантов в сети Интернет.

Результаты данного исследования по опроснику Р. Кеттелла 16-PF показали, что эффективные консультанты в сети Интернет в отличие от низкоэффективных обладают:

Высоким уровнем интеллектуального развития, абстрактным мышлением, быстро воспринимают и усваивают новый материал. Сумма средних значений факторов B, M, Q1 эффективных консультантов составила 6,9. У низкоэффективных - 4,7;

Высоким уровнем общительности, внимательностью к людям, доброжелательностью, легкостью в общении, эмоциональной выразительностью, готовностью к сотрудничеству. Сумма средних значений факторов, направленных на раскрытие коммуникативных свойств и межличностное взаимодействие А, E, F, H, L, N, Q2 составляет у эффективных консультантов 6,3, у низкоэффективных - 5,3.

Направленностью на экстраверсию. Среднее значение эффективных консультантов составляет 7,0. Высокий показатель по экстраверсии означает, что консультанты социально контактны, успешно устанавливают и поддерживают межличностные связи.

Среднее значение низкоэффективных консультантов составляет 2,7, что говорит об их интровертивной направленности, т.е. ориентации на свой внутренний мир, сдержанности.

В процессе исследования также были получены следующие результаты: выборка консультантов в сети Интернет по сравнению с группой, на которой осуществлялась стандартизация опросника Р. Кеттелла, является более открытой к общению, характеризуется внимательным отношением к людям, чем выборка стандартизации. Эти различия значимы на уровне значимости 0,39. Измерение уровня самоактуализации по тесту-опроснику САТ показало, что эффективные Интернет - консультанты больше направлены на личностный рост, чем менее эффективные. Сумма средних значений эффективных консультантов составляет 12,6. Сумма средних значений низкоэффективных консультантов - 10,0. Интернет - консультанты, направленные на достижение личностного роста составляют 76% (13 чел.), высокий уровень направленности на самоактуализацию у 24% (4 чел.). Стремлением к личностному развитию в меньшей степени обладает 100% (3 чел.).

В целом, средние баллы по тесту показывают, что консультанты ориентированы на развитие личностного роста. Почти все показатели по шкалам опросника САТ близки к высоким значениям. В результате исследования личностные и профессиональные качества консультантов в сети Интернет мы представили в виде рангов (таблицы 10,11).

Таблица 10 - Средний ранг по личностным и профессиональным качествам, относящимся к активности консультантов в сети Интернет

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фактор | Качества | Сред. знач.  | Ранг |
| АКТИВНОСТЬ |
| В | Высок. ур. интеллекта | 8,6 | 1 |
| A | Общительность | 7,2 | 2 |
| М, САТ | Креативность | 7 | 3 |
| Н | Соц. смелость | 6,6 | 4,5 |
| F2 | Экстраверс. направл.  | 6,6 | 4,5 |
| Q2 | Независимость | 6,5 | 6 |
| L | Эго-направленность | 6,4 | 7 |
| N | Проницательность | 6,1 | 8 |
| Q3 | Конгруэнтность | 5,5 | 9,5 |
| C | Эмоц. устойчивость | 5,5 | 9,5 |
| F | Экспрессивность | 5,5 | 9,5 |
| Q1 | Информированность | 5,3 | 12 |

Таблица 11 - Средний ранг по личностным и профессиональным качествам, относящимся к личностному росту Интернет - консультантов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шкала | Качества | Сред. знач.  | Ранг |
| САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ |
| 2 | Независимость | 54,1 | 1 |
| 4 | Гибкость | 15,9 | 2 |
| 3 | Самоактуализация | 12,8 | 3 |
| 8 | Самопринятие | 12,4 | 4 |
| 12  | Способн. установить контакт | 11,3 | 5 |
| 1 | Жить "настоящим" | 10,5 | 6 |
| 7 | Самоуважение | 9,95 | 7 |
| 6 | Спонтанность | 8,1 | 8 |
| 11  | Способн. к целост. принять свое раздражение | 7,5 | 9,5 |
| 14 | Креативность | 7,5 | 9,5 |
| 5 | Сензитивность | 7,1 | 11 |
| 9 | Объективность | 5,3 | 12 |
| 13  | Стремл. к приобрет. знаний об окруж. мире | 4,9 | 13 |
| 10  | Способн. к целост. восприятию мира | 3,6 | 14 |

Ранжируя профессиональные и личностные качества, мы видим упорядоченность их существования в данный момент, т.е. те особенности, которые объективно были отражены в методиках исследования. Перечисленные характеристики профессиональных и личностных качеств выделяют все авторы в отечественной и зарубежной литературе.

В ходе данного исследования были выявлены наиболее и наименее эффективные консультанты в сети Интернет. Наиболее эффективные, активные и самоактуализированные консультанты: № 13 и 17. Наименее эффективный консультант: № 19. Большинство обследуемых выбрали работу консультанта в сети Интернет из-за интереса к людям, чтобы применить свои знания и способности для оказания помощи людям не только в личной форме консультирования. Психологические трудности возникают у 30% из-за отсутствия визуального контакта, отсутствия рационального переживания проблем клиентов. Трудности Интернет-консультирования для 20% - ограниченность методики работы.

Итак, существует ряд личностных особенностей, наличие которых необходимо и желательно в профессиональной деятельности консультанта в сети Интернет. Профессиональные и личностные качества позволяют говорить об отсутствии острой необходимости профилактики "синдрома сгорания". Анализ данных, полученных с помощью качественного и количественного анализа тестов, позволяет говорить о том, что уровень активности и самоактуализации влияет на эффективность работы практического психолога, консультирующего в Интернете, что говорит об их необходимости. Проведенный анализ исследований показал, что психологическая практика Интернет-консультирования на данный момент представляет собой сочетание различных теоретических и эмпирических подходов и во многом определяется профессиональными и личностными качествами, необходимыми консультантам в этой области.

# ***Заключение***

Актуальность нашей работы определялась тем фактом, что Интернет, всё более плотно входя в жизнь современного человека, видоизменяет и расширяет область применения навыков и умений в самых различных сферах человеческой деятельности. Не обошла этого влияния и консультативная психология, в связи с чем возникло новое направление - Интернет-консультирование. Естественно, что его зарождение породило множество споров и различных мнений о возможности и методах применения на практике.

Как видно, "виртуальные психологи" занимаются достаточно большим спектром проблем. Онлайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с психологическими травмами, помогают клиентам разрешать конфликтные ситуации на работе, помогают людям наладить общение и т.д. Мы полагаем, что психологическое консультирование в Интернете представляет собой, в наше время, некую структуру или, даже, систему. Стать специалистом профессионального консультационного сайта, в принципе, может каждый человек, желающий помогать людям средствами Интернета, имеющий психологическое образование и опыт консультаций [27].

Одно из главных преимуществ Интернета - это возможность для людей общаться между собой на отдаленных расстояниях, при желании с полной анонимностью. Причем, благодаря возможностям Интернета, это общение может проходить в режиме реального времени. Если не углубляться в технические тонкости того, как это происходит, то факт налицо, - любой человек сел за компьютер, зашел в "мировую паутину" и общается с "кем хочет" и "как хочет" [16].

В ходе Интернет-консультирования, так же как и в процессе классического психологического консультирования, психолог помогает человеку (клиенту) разобраться в его психологических проблемах (вопросах). Минусы заочного (в нашем случае "виртуального") консультирования очевидны, и, надеемся, достаточно подробно были рассмотрены нами выше. Здесь же нам хотелось бы снова обратить внимание на, наверно, самое большое преимущество психологического Интернет-консультирования перед классическим ("лицом к лицу") психологическим консультированием - это анонимность.

Как мы уже указывали выше, может быть, формата Интернет-консультирования будет достаточно, чтобы разрешить проблемы человека (клиента), если нет, - тогда психолог сможет ему подсказать, к кому следует обратиться на очную консультацию. Конечно же, Интернет-консультирование не способно разрешить довольно многие психологические проблемы клиентов, - у него, как у формы психологического консультирования, есть существенные ограничения. Об этих объективных минусах (помимо прочих недостатков) психологического Интернет-консультирования мы подробно рассказывали в нашем курсовом исследовании.

Кроме того, данное исследование было направлено на выявление уровня жизненной активности и направленности на самоактуализацию. Предположение о наличии взаимосвязи между уровнями активности и направленности на самоатуализацию подтвердилось.

Активные консультанты в Интернете более эффективены в своей профессиональной деятельности и обладают высоким уровнем интеллекта, творческим воображением, чем низкоэффективные консультанты. Активные консультанты открыты к общению, искренни и доброжелательны. Консультанты обладают экстравертивной направленностью, которая позволяет им быстро адаптироваться, легко общаться. Они конгруэнтны, экспрессивны, что позволяет говорить об аутентичности (качестве, предложенном Р. Кочюнасом). Интернет - консультанты ориентированы на личностный рост [15].

Также были выявлены наиболее эффективные и малоэффективные консультанты. Кроме этого, были определены личностные и профессиональные качества, присущие Интернет - консультантам данной выборки. Метод соц. опроса (анкетирование) подтвердил направленность консультантов на общение с людьми, интерес к ним, желание оказать психологическую помощь, применяя свои знания и опыт.

Таким образом, на наш взгляд, традиционное и Интернет-консультирование в условиях экспансии Интернета в человеческую жизнь занимает немаловажное место в развитии психотерапии и со временем станет дополнять друг друга, что позволит увеличить эффективность проведения психологической консультации.

***Список использованных источников***

1. Василюк, Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций / Ф. Е Василюк. - М., 1984. - С. 196 - 202

. Шнейдер, Л.Б. Основы консультативной психологии: учеб. пособие / Л.Б. Шнейдер. - М.: Издательство Московского психолого-социального института. Издательство НПО "МОДЭК". - Воронеж, 2005. - 352 с.

. Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков. - М.: Смысл, 1998. - 109 с.

. Бубнова, С.С. Система профессионально важных качеств и индивидуальные способы деятельности. Психологическая наука и общественная практика. Ч.1/С.С. Бубнова. - М.: Наука, 1983. - 250 с.

. Вебер, В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / пер. с англ., под общ. ред.В.Е. Когана, Е.С. Креславского. - СПб.: РАТЭПП, 1998. - 41с.

. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. - М.: Независимая фирма "Класс", 1994. - С.102 - 115

. Овчарова, Р.В. Технологии практического психолога образования: уч. пособ. для студентов вузов и практич. работников / Р.В. Овчарова. - М.: ТЦ "Сфера", 2000. - 448 с.

. Ялом, И. Дар психотерапии / пер. с англ.Ф. Прокофьева. - М.: Изд-во Эксмо, 2005. - 280 с.

. Елизаров, А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Ось-89", 2005. - с.250

. Нельсон-Джоунс, Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. - СПб.: Питер, 2000. - с.186

. Рубцов, В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба // Психологическая наука и образование. - 2002. - №1

. Алешина, Е.Ю., Гозман, П.Я., Дубовская, Е.М. Социально-психологические методы исследования супружеских отношений. Спец. практикум по соц. психологии. - М.: Изд. московского университета, 1987. - 120 с.

. Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. - СПб.: Питер, 2000. - 560 с.

. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / под ред.Д.Я. Райгородского. - Самара: "Бахрах", 1998. - 672 с.

. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / пер. с лит. - М.: Академический Проект, 2000. - 240 с.

. Миронова, Т.Л. Самосознание профессионала / Т.Л. Миронова. - Улан-Удэ, 1999. - 200 с.

. Лешукова, Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. - 1995. - №1. - С.36 - 47.

. Вахнянская, И. Теории личности и личностного роста в современной психологии / И. Вахнянская. - Ижевск, 1998. - 320 с.

. Меновщиков, В.Ю., Колпачников, В.В., Панькова, Е. Психологическое консультирование онлайн. - 2010. - №2. - с.77

. Абрамова, Г.С. Практическая психология / Г.С. Абрамова. - Екатеринбург: "Деловая книга", 1998. - 368 с.

. Крон, Т. Помощь находящемуся в кризисном состоянии // Вестник РАТЭПП. - 1995. - №1. - С.21 - 29.

. Юдина, Е.В. Соотношение личностных качеств практического психолога и эффективности диагностической деятельности: дис…к. п. н. - М., 2001. - 138 с.

. Роджерс, К. Искусство консультирования и терапии / К. Роджерс. - М., "Эксмо", 2002. - 320 с.

. Бьюдженталь, Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. - Санкт-Петербург: "Питер", 2003. - 277 с.

. Хайкин, В.Л. Активность (характеристики и развитие) / В.Л. Хайкин. - М.: Московский психолого-социальный институт. Изд. НПО "МОДЭК". - Воронеж, 2000. - 448 с.

. Хачатурян, С.Д. Психологические условия эффективности функционирования "Телефонов Доверия": учебно-методическое пособие / С.Д. Хачатурян. - Владимир, 2000. - 180 с.

. Обозов, Н.Н. Психологическое консультирование: методическое пособие / Н.Н. Обозов. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет. Центр прикладной психологии, 1993. - 130 с.

. Краева, М.Ю. Методическое пособие по курсу "Психологическое консультирование" / М.Ю. Краева. - М.: МГПУ, 2003. - 80 с.

. Доценко, Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. - М: Че-Ро, Издательство МГУ, 1997. - С.152 - 160

. Бондаренко, А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учеб. пособие / А.Ф. Бондаренко. - М.: Класс, 2001. - 245 с.

. Платонов, К.К. Краткий словарь системных психологических понятий. - М., "Высшая школа", 1984. - 106 с.

. Юнг, К. Психологические типы / К. Юнг. - М., 1996. - 716 с.

. Меновщиков, В.Ю., Колпачников, В.В., Панькова, Е. Психологическое консультирование онлайн. - 2010. - №1. - с.91