

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра консультативной психологии

**Личностные корреляты субъективных
представлений об эффективности
психологического консультирования с помощью
Интернет-ресурсов**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 511 группы
направления 030300 «Психология»
факультета психологии
Чабиевой Александры Дмитриевны

Научный руководитель

доцент, к. филос. н.

подпись, дата

С.В. Фролова

Зав. кафедрой

д. псих. н., доцент

подпись, дата

Т.В.Белых

Саратов, 2016 г.

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы психологического Интернет-консультирования	5
1.1. Сущность и основные цели психологического консультирования	5
1.2. Понятие Интернет-консультирования и его отличие от традиционных форм консультирования	5
1.3. Причины обращения клиентов за психологической помощью в интернет	6
1.4. Способы оказания психологической помощи в Интернет-консультировании	7
1.5. Недостатки, достоинства и риски Интернет-консультирования	7
1.6. Эмоциональная креативность, как один из факторов помогающих отношений в онлайн консультировании	8
Глава 2. Эмпирическое исследование личностных коррелятов субъективных представлений об эффективности психологического консультирования с помощью Интернет-ресурсов	9
Заключение	11

Введение

Актуальность исследования состоит в том, что Интернет-консультирование активно формируется в наше время в качестве новой технологии психологического консультирования, что обуславливает своевременность и важность его научного психологического изучения на современном этапе развития практики психологического консультирования.

Объектами исследования являются сами психологи-консультанты, которые проводят консультации очно или с помощью сети Интернет, а так же клиенты, которые обращались к психологической помощи очно или с помощью сети Интернет.

Целью исследования является изучение отношения к интернет-консультированию у психологов и клиентов, на основе их уровня эмоциональной креативности и типов личности.

Гипотезы исследования:

Гипотеза 1. Существуют субъективные представления о позитивных сторонах Интернет-консультирования как новой технологии психологического консультирования, обусловленных её содержательной спецификой и процессуальными особенностями.

Гипотеза 2. Востребованность Интернет-консультирования зависит от эмоциональной креативности и типов личности клиентов и консультантов.

Основываясь на информационных характеристиках объекта, предмета, гипотез и цели своего исследования мы поставили следующие **задачи исследования:**

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

2. Изучить различия психологического Интернет-консультирования от традиционных форм консультирования;

3. Изучить причины обращения за психологической помощью;

4. Выявить модели и способы оказания психологической помощи в Интернете;

5. Указать недостатки и достоинства, а так же риски Интернет-консультирования;

6. Выяснить, какой метод исследования применяется чаще: очное, онлайн консультирование или не принципиально;

7. Определить эмоциональную креативность, как один из факторов помогающих отношений в консультировании;

8. Исследовать зависимость типа личности в выборе метода консультирования.

Для решения поставленных в исследовании задач, мы применили следующие **методы исследования:**

1. **Библиографический метод** - системный комплексный анализ научной литературы;

2. **Стандартизированный метод** - исследования с применением метода тестирования, как самих психологов-консультантов, так и клиентов через сеть Интернет;

3. **Статистически-математический анализ достоверности полученных при тестировании данных с использованием t-критерия Стьюдента** – общее название для класса методов статистической проверки гипотез (статистических критериев), основанных на распределении Стьюдента;

4. **Коэффициент ранговой корреляции Спирмена** - это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями.

Исследование опиралось на достижения в области современной психологии личности и консультативной психологии, в частности на труды Ф.Е. Василюка, Г.И. Колесниковой, Г.С. Абрамовой, В.Ю. Меновщикова, Ю.Е. Алёшиной, В. Вебер, А.Н. Елизарова, Т.Н. Березиной, И.Н. Андреевой и др.

Глава 1. Теоретические основы психологического Интернет-консультирования

1.1. Сущность и основные цели психологического консультирования

Существует большое количество определений психологического консультирования, можно выделить более общее понятие, в котором охватывается отношение консультанта к клиенту. Консультант принимает клиента как уникального, автономного индивида, за которым признаётся и уважается право сводного выбора, самоопределения. Важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и адекватно действовать.

1.2. Понятие Интернет-консультирования и его отличие от традиционных форм консультирования

Психологическое консультирование – это работа с эмоциями и чувствами, переживаниями человека.

Можно выделить отдельные специфические особенности Интернет-консультирования:

1. Процесс Интернет-консультирования имеет двустороннюю содержательную специфику относительно критерия анонимность/публичность личности клиента [20, с. 102-115].

2. Содержательной особенностью Интернет-консультирования является его интерактивный характер [26].

3. Содержательной особенностью является его доступность, куда мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт для пользователя Интернет-консультирования.

4. Смысловую специфику Интернет-консультирования составляет его обучающий характер, так как множество людей могут одновременно участвовать в данном процессе как, просто наблюдая его, так и высказываясь, комментируя и участь на «ошибках» других, - тогда, когда

обсуждаются «знаемые» или просто интересные для конкретного человека проблемы [17, с. 77].

5. В процессе Интернет-консультирования психологу достаточно иметь развитую когнитивную личностно-профессиональную составляющую, для того, чтобы быть успешным консультантом [27, с. 280].

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

1.3. Причины обращения клиентов за психологической помощью в интернет

Интернет-консультирование – это альтернативный источник психологической помощи с рядом своих преимуществ. Особенно важно обращаться за виртуальным консультированием в тех случаях, когда традиционное психологическое консультирование или участие в тренингах, группах невозможно.

Существует классификация причин обращения клиентов к Интернет-консультированию:

1. Интернет не имеет границ.
2. Интернет даёт психологу новые богатые возможности для самопрезентации.
3. Удобство получения помощи.
4. Экономия времени и денежных средств.
5. Доступная помощь людям с ограниченными возможностями.
6. Временная независимость [7, с. 155].
7. Комфортность общения.
8. Анонимность всего процесса консультирования.

9. При подготовке к Интернет-консультированию, чаще всего клиенты задают вопросы по почте психотерапевту, что даёт возможность сократить время и по результатам ответов обратиться к консультанту, чья специфика соответствует проблеме клиента [18, с. 25].

1.4. Способы оказания психологической помощи в Интернет-консультировании

Существует несколько способов оказания психологической помощи в Интернете. Они определяются в зависимости от требований клиента. Предполагаются индивидуальное консультирование (skype, телефонная линия поддержки, чат), либо участие в форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений. Онлайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, но работают с нетяжёлыми психологическими травмами клиентов, помогают им разрешить сложные ситуации в жизни.

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе даже в удалённых от областных центров деревнях в школах, являющихся в таких поселениях «центрами цивилизации», есть Интернет. Эффективность, продуктивность таких способов обращения связана с самим субъектом, запрашивающим помощь. Насколько человек готов воспользоваться ей, насколько человек готов что-то менять в себе, насколько актуально его проблема, насколько в человеке развита способность наблюдать самого себя, насколько человек мотивирован на познание себя и т.п.

1.5. Недостатки, достоинства и риски Интернет-консультирования

Онлайн консультирование не подходит людям, имеющим действительно серьёзную проблему, а скорее может иметь краткосрочное решение. Самым заметным минусом является опосредованность общения

специалиста с клиентом, во время консультирования через электронную почту. Психолог не имеет возможности увидеть достоверную и точную невербальную информацию о человеке. Он не видит клиента, не может прочесть и расшифровать жесты, мимику и эмоциональное состояние, а довольствуется только той информацией, которую предоставил сам клиент.

К достоинствам сети Интернет как средства осуществления консультирования относят то, что общение изначально проходит в письменной форме и уже это ставит клиента перед необходимостью вербализовать свою проблему. Очевидно, что запрос клиента прямо не соотнесён с его проблемой, здесь постоянно возникают замещения, вытеснения и другие защиты, которые искажают картину. Консультант, лишённый возможности оценить невербальные компоненты, оказывается в неблагоприятной ситуации и может начать реагировать неэффективно, и клиент вернёт обязательно ему это, как профессиональный промах [23].

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.

1.6. Эмоциональная креативность, как один из факторов помогающих отношений в онлайн консультировании

Эмоциональная креативность рассматривается как способность, взаимосвязанная с деятельностью психолога-консультанта. По определению, любая способность обеспечивает своему носителю: а) быстроту усвоения этой деятельности, б) успешность её выполнения, в) положительные эмоции. Эмоциональная креативность, как способность гибкого и вариативного управления своими эмоциональными состояниями, является необходимым инструментом в деятельности психолога.

Глава 2. Эмпирическое исследование личностных коррелятов субъективных представлений об эффективности психологического консультирования с помощью Интернет-ресурсов

В ходе проведенного исследования основные гипотезы подтвердились.

Удалось установить, что у клиентов и консультантов существуют субъективные представления о позитивных сторонах Интернет-консультирования как новой технологии психологического консультирования, обусловленных её содержательной спецификой и процессуальными особенностями.

Исследование показало, что востребованность Интернет-консультирования зависит от эмоциональной креативности и типов личности клиентов и консультантов. Потому что эмоциональная креативность – это способность гибкого и вариативного управления своими состояниями, обеспечивающая:

- а) быстроту усвоения своей деятельности;
- б) успешность выполнения поставленных задач;
- в) положительные эмоции во время работы.

А значит, что если у человека высокая эмоциональная креативность, то он более расположен к новым видам, методам и формам в работе.

Очный вид консультации (в кабинете у психолога) люди, имеющие выраженный демонстративный тип. Онлайн консультацию у психолога выбирают люди, с выраженным экзальтированным типом.

Клиенты и консультанты отдают большее предпочтение очной консультации, обуславливая свой выбор наличием недостатков. Но, так же есть люди, которые выбирают только онлайн консультирование, т.е. для них это единственная возможность получить необходимую помощь в силу разных

признаков (инвалидность, удалённость, загруженность работой или же находясь в декретном отпуске).

Большее количество испытуемых имеют «Эмоциональную готовность» - способность к познанию эмоций, их анализу и придание особого значения эмоциональной жизни. Меньше всего испытуемые имеют «Аутентичность эмоций» - это способность к генерированию эмоций, имеющих определённую индивидуальную ценность, полезность, и отражающих индивидуальность их творца.

Заключение

Актуальность нашей работы определялась тем, что Интернет-консультирование активно формируется в наше время в качестве новой технологии психологического консультирования, что обуславливает своевременность и важность его научного психологического изучения на современном этапе развития практики психологического консультирования.

В ходе работы мы ознакомились с современными представлениями о целях, принципах и консультативном контакте в классическом психологическом консультировании.

Одним из главных различий психологического Интернет-консультирования от традиционной консультации, в первую очередь, является невозможность находиться в одном помещении и отсутствие тактильных и визуальных контактов. Но, хочется отметить, что Интернет-консультирование доступно в любое время, будь то ночь, день, и как консультант, так и клиент могут находиться в разных городах.

Выяснили причины обращения за психологической помощью, будь то очная консультация или дистанционное обращение. Можно сказать, что причины разные, могут быть как проблемы на работе, так и в семье, или же человек обращается (чаще в телефонную службу психологической поддержки) когда пережил какое-либо происшествие и помощь ему необходима незамедлительно.

Узнали, что моделями и способами оказания психологической помощи можно считать различные чаты, которые есть на сайте психолога (индивидуально или общий сайт психологической помощи), так же скайп-конференции, которые могут проходить либо с помощью специализированной программы «Skype» или на индивидуальном сайте. И телефония, как способ оказания психологической помощи.

При изучении рисков, недостатков и достоинств психологического Интернет-консультирования, хочется отметить, что в первую очередь качество любой консультации зависит от квалификации и профессионализма

психотерапевта, а также от желания клиента помочь самому себе. Когда консультант и клиент выходят на доверительный лад, то это может способствовать решению проблемы клиента.

Эмпирическое исследование нам помогло выяснить, что чаще всего люди (консультанты и клиенты) предпочитают очный вид консультации, обуславливая это целым рядом достоинств, которые отсутствуют в онлайн консультации. Например, есть возможность более углубленно изучить эмоции и поддержать клиента.

Несомненно, в работе каждого психолога необходимо иметь эмоциональную креативность, ведь необходимо найти подход к каждому клиенту, подобрать правильные слова и действия. Это и показало исследование на эмоциональную креативность. Которая влияет и на выбор вида консультирования.

Хочется отметить, что при выборе консультации неоднозначную роль играет тип личности человека, независимо клиент это или консультант.

Интернет-консультирование как часть достаточно новая часть консультативной психологии имеет свои недостатки, достоинства и риски. Но самой важной ролью любого консультирования является правильная психологическая помощь клиенту, который смог обратиться за помощью к психотерапевту.

Список использованных источников

1. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт. – М.: Академия, 2001 – 204 с.
2. Абрамова Г.С. Практическая психология. – Екатеринбург: «Деловая книга», 1998 – 368 с.
3. Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймэн-Даунинг Психологическое консультирование и психотерапия. – М., 2009 – 487 с.
4. Алёшина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – Изд. 2-е. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000 – 280 с.
5. Андреева И.Н. Эмоциональная креативность и её отличия от эмоционального интеллекта//Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. – Чернігів: ЧДПУ, 2006, Вип 41, Том 1.
6. Березина Т.Н. Интеллектуальные и творческие способности человека. В 2 книгах. – М.: РИЦ МГГУ им. М.А.Шолохова, 2009.
7. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учебн. пособие. – М.: Класс, 2001 – 245 с.
8. Валуева Е.А. Диагностика эмоциональной креативности: адаптация опросника Дж. Эверилла, 2009 - 216-224 с. [электронный ресурс] (http://creativity.ipras.ru/texts/books/social_IQ_2009/valieva_social_IQ_2009.pdf) (дата обращения 26.05. 2016)
9. Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. – М., 1984 – 196-202 с.
10. Вахнянская И. Теория личностного роста в современной психологии. – Ижевск, 1998 – 320 с.
11. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте/пер. с англ., под общ. Ред. Когана В.Е., Креславского Е.С. – СПб.: РАТЭПП, 1998 – 41 с.

12. Гулина М.А. Основы индивидуального психологического консультирования. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2001 – 346 с.
13. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: Че-Ро, Издательство МГУ, 1997 – 160 с.
14. Дружинин В.Н. Психология общих способностей. – СПб.: Издательство «Питер», 1996 – 368 с.
15. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: «Ось-89», 2005 – 250 с.
16. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование. – М.: Феникс, 2006 – 283 с.
17. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл, 1998 – 109 с.
18. Меновщиков В.Ю., Колпачников В., Панькова Е. Психологическое консультирование онлайн, 2010 - №1. – 91 с.
19. Меновщиков В.Ю., Колпачников В., Панькова Е. Психологическое консультирование онлайн, 2010 - №2. – 77 с.
20. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994 – 144 с.
21. Нельсон-Джоанс Р. Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2000 – 186 с.
22. Немов Р.С. Психологическое консультирование. – М., 2003
23. Платонов К.К. Краткий словарь системных психологических понятий. – М.: «Высшая школа», 1984 – 106 с.
24. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба//Психологическая наука и образование, 2002 - №1.
25. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия»: учебно-методическое пособие. – Владимир, 2000 – 180 с.

26. Шнейдер Л.Б. Основы консультативной психологии: учеб. пособие. – М.: Издательство Московского психолого-социального института. Изд-во «МОДЭК». – Воронеж, 2005 – 352 с.

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

28. Averill J.R. & Thomas-Knowles C. Emotional creativity. In K.T. Strongman (Ed), International review of studies on emotion (vol. 1, p.p. 269-299). London: Wiley, 1991.

29. [электронный ресурс] Характерологический опросник Леонгарда <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/21.html> (дата обращения 25.05. 2016)