

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

ФЕДЕРАЦИЯ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ ОНЛАЙН

при участии

МОСКОВСКОЙ СЛУЖБЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ
СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫМ ЛИЦАМ
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(Интернет-консультирование и дистанционное обучение)**

**МАТЕРИАЛЫ
межведомственной
научно-практической конференции**

24-25 февраля 2011 г.

г. Москва

Содержание

I. Человек и интернет

Опыт дистанционной психологической помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья	
<i>Куртанова Ю.Е.</i>	5
Особенности организации дистанционного консультирования социально незащищенных лиц	
<i>Складнева Н.А.</i>	7
К разнообразию форм психологической помощи социально незащищенных лиц с использованием дистанционных технологий.	
<i>Кислицина И.К.</i>	9
Интернет как пространство социолингвистической динамики	
<i>Белинская Е.П.</i>	11
История и тенденции развития психологического консультирования в информационной сети «Интернет»	
<i>Донцов А.И., Донцов Д.А., Донцова М.В.</i>	14
Интерактивный топос человека: функциональные расширения	
<i>Ярославцева Е.И.</i>	34
Проектирование и создание сайта службы психологической помощи в сети интернет	
<i>Иванцов О.В.</i>	39
Дистанционная диагностика и психологическая коррекция с использованием БОС	
<i>Балыкин А.И., Балыкина-Милушкина Т.В.</i>	42
Психологическое консультирование в формате D	
<i>Каширина А.А.</i>	43
Программа «Моя тема — моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий	
<i>Паламонов И.Ю.</i>	46

II. Интернет-консультирование

Особенности психологической помощи в процессе интернет-консультирования при работе с людьми с ограниченными возможностями	
<i>Косов А.В.</i>	48
Особенности Интернет-консультирования мигрантов	
<i>П.Л. Пономарев</i>	50
Очное и дистантное консультирование (по телефону и скайпу): сравнительный анализ	
<i>Колпачников В.В.</i>	53
К вопросу об эффективности социально-психологической интернет-поддержки	
<i>Плахтий М.В.</i>	55
Проблема выбора психотерапевтических техник в «Онлайн» консультировании и психотерапии	
<i>В.Г. Рюмин</i>	59
Социальное обслуживание лиц с ограниченными возможностями посредством интернет-консультирования	
<i>А.В. Косов</i>	60
Когниции и личность как цели психологического воздействия (сравнение заочного и очного консультирования)	
<i>Гнедова С.Б.</i>	66
Интернет-форум как виртуальная площадка для организации психологической помощи	
<i>Дроздов Д.С.</i>	70

Социально-психологическая поддержка и сопровождение семей и детей, находящихся в сложных жизненных ситуациях с использованием дистанционных технологий (на примере работы Центра психолого-педагогической помощи семье и детям ЮАО Департамента семейной и молодежной политики города Москвы).

<i>Кречко Е. П.</i>	73
ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНИКИ ПОМОЩИ «ВОЛШЕБНАЯ ПАЛОЧКА» ПРИ ДИСТАНТНОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ	
<i>М.А.Одинцова</i>	78
КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ДИСТАНЦИОННОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ	
<i>Основин И.В.</i>	82
Особенности работы с подростками в социальных сетях.	
<i>Айбятуллина Ю.В.</i>	83
Новые возможности психологической помощи в мегаполисе	
<i>Дмитриев В.Н., Скакунова Е.Г.</i>	85
Информационно-коммуникативные технологии как приём арт- и игротерапии	
<i>Tatyana Cottle</i>	87

III. Интернет-телефония и телефоны доверия

Интернет-технологии, как средство оптимизации работы «Телефона Доверия» с подростками	
<i>Паксеваткина В.Ю.</i>	90
Телефонное консультирование как средство экстренной психологической помощи.	
<i>Коджаспиров Алексей Юрьевич</i>	92
ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ РАБОТЫ С «ИСПОЛЬЗУЮЩИМИ» КЛИЕНТАМИ В ДИСТАНЦИОННОЙ РАБОТЕ (Защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа)	
<i>Рязанова И.Н.</i>	95
Проблема показателей эффективности психотерапевтической и консультационной работы телефонного консультанта	
<i>Можарова С.</i>	101
ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ПОДРОСТКОВ О ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОКАЗЫВАЕМОЙ СРЕДСТВАМИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	
<i>Киракосян Е.С., Кокорева А.И., Коновко Н.А.</i>	104
Особенности психологического консультирования детей, подвергшихся физическому и психологическому насилию	
<i>Ермолаева А.В.</i>	107
Роль позиции клиента в телефонном консультировании	
<i>О.Л.Стратий</i>	111

Дистанционное обучение

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ С ТЯЖЕЛЫМИ НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА	
<i>И. А. Хайрулина</i>	115
ПРАКТИКА В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ ПСИХОЛОГОВ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ФОРМЕ ОБУЧЕНИЯ	
<i>О.Р.Шилова</i>	117
ПРИМЕНЕНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОРИЕНТИРОВАНИЯ АБИТУРИЕНТОВ ВУЗА	
<i>Е.Г. Андрианова</i>	119
РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ	

СТАНОВЛЕНИИ СОВРЕМЕННОГО УЧИТЕЛЯ

<i>Т.А.Олейник, А.И.Прокопенко</i>	121
Персональная информационно-образовательная среда преподавателя при дистанционном обучении	
<i>А.А.Андреев</i>	122
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ВЗРОСЛЫХ НА ДИСТАНЦИОННОМ КУРСЕ	
<i>Никуличева Н.В.</i>	123
ВИДЕОВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИНТЕРНЕТ-СЕТИ ДЛЯ ВУЗОВ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ	
Д.А. Королёв	
<i>С.И. Кувшинова</i>	129
Воздействие компьютера на нравственность, культуру поведения человека и профессиональную этику в «Карельском кадетском корпусе» им. Александра Невского республики Карелия г. Петрозаводск	
<i>Маурина Н.Б., Пилипенко В.И.</i>	135
Практика в системе подготовки психологов при дистанционной форме обучения.	
<i>Шилова О.Р.</i>	138
Программа «Моя тема — Моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий	
<i>Паламонов И.Ю.</i>	140
Компьютерная интеллектуальная поддержка при самообучении на основе мобильной связи	
<i>Е.А. Киселева, Е.В. Мирошник, А.В. Латун.</i>	144
Информационные технологии: влияние на личность и когнитивные процессы учащихся разного возраста	
<i>Звонков Н.В.</i>	147
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ТРУДОУСТРОЙСТВУ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.	
<i>П.С. Тютрин.</i>	148

Интернет-зависимость

МЕХАНИЗМЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИЙ. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ.	
<i>Дубровинская Е.И.</i>	153
Особенности социального интеллекта у подростков, склонных к Интернет-зависимому поведению.	
<i>Антоненко А.А.</i>	155
СКЛОННОСТЬ К ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИИ У МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ТИПАМИ АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА	
<i>Хавыло А.В., Семенюк М.Е.</i>	158
Особенности семейных коммуникаций при интернет-зависимости	
<i>Смирнова Е.А.</i>	160
Исследование характеристик эмоционально-личностной сферы пользователей сети интернет, влияющих на возникновение интернет-зависимости	
<i>Т.С. Спиркина.</i>	163
Особенности личностной сферы подростков склонных к интернет-зависимости	
<i>Хомерики Н.С.</i>	166

I. Человек и интернет

Опыт дистанционной психологической помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья

Куртанова Ю.Е.

Московский городской психолого-педагогический университет, г. Москва

Лица с ограниченными возможностями здоровья помимо физического восстановления нуждаются в психологической реабилитации. Но в силу собственных ограничений физического функционирования они не всегда могут регулярно посещать центры психологической помощи и поддержки. К тому же не в каждом центре есть специалисты, которые готовы работать с такой категорией клиентов. Для работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья психологу необходима специальная подготовка. Практика психологической работы с людьми с ограничениями жизнедеятельности требует создания дистанционных форм психологического консультирования наряду с функционированием традиционных форм оказания амбулаторной психологической помощи.

В России существует опыт телефонного консультирования в целях оказания психологической помощи детям, больным онкологическими заболеваниями и членам их семей. Этот вид помощи является первым и единственным такого рода проектом в России в сфере онкологии, совмещающий две важные составляющие – информационную (медицинскую) и психологическую. Новаторство и уникальность этого проекта заключается в сочетании «горячего» информационного телефона и телефона доверия. В такого рода системе психологической помощи по телефону работают специально подготовленные психологи-консультанты и врачи-онкологи [1].

Основными психологическими проблемами, с которыми обращаются звонящие, являются:

1. Страх перед плохим исходом болезни (страх смерти, как у родителей, так и у детей).

Консультант стремится помочь выразить человеку те чувства, которые он испытывает в данный момент, снизить его тревогу, помогает принять переживания.

2. Чувство вины из-за возникновения онкологического заболевания (в основном у родителей).

3. Конфликты, возникающие между членами семьи вследствие онкологического заболевания у ребенка.

4. Трудности при сообщении ребенку о его болезни.

5. Обсуждение взаимоотношений с врачом, медицинским персоналом.

Консультант в этих случаях старается выработать вместе с абонентом оптимальную стратегию поведения, а также стремится направить абонента на поддержание партнерского взаимодействия между лечащим врачом и семьей больного ребенка.

Консультант помогает семье в выборе адекватных действий против болезни, помогает мобилизовать собственные силы, найти внутренние психологические ресурсы для преодоления сложной жизненной ситуации.

Главное в консультации по телефону – это доверительный контакт абонента и специалиста. Абонент при получении психологической поддержки по телефону может получить ровно столько помощи, сколько сам этого захочет. Телефонное консультирование не ограничено временными рамками. При этом абонент может инициировать обращение столько раз, сколько посчитает это необходимым.

Новое видение ситуации, новая информация, которую представляют специалисты по

телефону, ведет обращающегося за помощью к изменениям. Далее человек может продолжить осмысливать информацию самостоятельно, или ему предлагают обратиться за помощью психолога-специалиста. В таком случае есть возможность продолжить работу в форме очного консультирования.

Также важно, чтобы семья больного ребенка по «горячей» линии могла получить информацию о возможностях диагностики болезни, о причинах, проявлениях, осложнениях, формах и возможностях лечения, а также о социальных и правовых аспектах жизни больного ребенка. То есть при запросе медицинского характера психолог-консультант подключает к работе врача-онколога, который консультирует прямо на линии.

К тому же абонент может получить информацию, позволяющую ему найти соответствующую внешнюю помощь, то есть консультант ориентирует звонящего в наличии и функциях помогающих организаций в этой области.

Описанный вид узконаправленной психологической помощи по телефону для детей с онкологическими заболеваниями и их семей был открыт в Санкт-Петербурге в 2006 году по инициативе благотворительного фонда «Счастливый мир».

При Московском городском психолого-педагогическом университете в 2009 году в рамках инновационного образовательного проекта на кафедре психологической реабилитации факультета Клинической и специальной психологии был создан Ресурсный центр по психологической реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья. Помимо задач формирования информационного банка данных о достижениях в области психологической реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья, методической работы, научно-исследовательской деятельности в этом направлении Ресурсный центр ставит перед собой задачу оказания психологической (консультативной и информационной) помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья и их семьям. Люди с различными ограничениями жизнедеятельности в силу своих психических и физических возможностей могут обратиться в Ресурсный центр за психологической помощью как в очной форме, так и дистанционно – по телефону или по электронной почте. Также возможно участие в Форуме и обсуждение тех проблем, которые волнуют людей с ограниченными возможностями здоровья. По телефону специалисты Ресурсного центра могут дать информационную справку об организациях, которые оказывают помощь лицам при том или ином виде проблем со здоровьем, могут сориентировать в имеющейся специальной литературе, в интернет-ресурсах по вопросам сохранения здоровья личности, повышения стрессоустойчивости в трудные периоды жизни, могут оказать помощь в стабилизации эмоционального состояния абонента, при необходимости пригласить на очную консультацию.

У Ресурсного центра есть сайт: PSY-REHAB.RU. По электронной почте на этот сайт можно отослать любой вопрос, касающийся психологического восстановления лиц с ограниченными возможностями здоровья и их семей. Сотрудники Ресурсного центра коллегиально обсуждают запрос, поступивший на электронную почту сайта и дают развернутый ответ.

В условиях отсутствия системы амбулаторной помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья, а также в силу ограничений их физической мобильности, которые не позволяют регулярно обращаться за помощью психолога, дистанционные формы психологической помощи (по телефону, интернет-консультирование) в условиях интенсивно развивающихся дистанционных технологий оказываются новаторскими, современными и адекватными запросу методами психологической поддержки данной категории людей.

Литература

1. Шац И. К. Психологическое сопровождение тяжелобольного ребенка. Монография. – СПб.: Речь, 2010. – 192 с.

Особенности организации дистанционного консультирования социально незащищенных лиц

Складнева Н.А.

Муниципальное учреждение «Центр психолого-педагогической помощи»,
г. Новокузнецк

Споры о преимуществах или недостатках дистантного консультирования, по сравнению с очным, продолжаются и вряд ли данный вопрос когда-либо получит однозначное разрешение. Но когда дистантное консультирование ставит себе задачу - работать с целевой аудиторией (социально незащищенные лица), это задает свою специфику. Рассмотрим ее подробнее в различных аспектах.

Главная сложность такого консультирования – финансовая. Потенциальные клиенты социально незащищенных категорий населения зачастую просто не имеют финансовой возможности приобрести необходимое оборудование. Покупка персонального компьютера и подключение Интернета требуют значительных денежных средств. При этом, потребность получить консультацию «он-лайн», при покупке компьютера, скорее будет вторичной. Первичной может быть потребность обеспечить детей необходимыми средствами для успешной учебы или потребность престижа и состоятельности.

Кроме этого, общение в сети Интернет требует определенного навыка и компьютерной грамотности. Это умение может формироваться как опыт непосредственного взаимодействия с техникой и программами, либо в результате целенаправленного обучения. Категория социально незащищенных лиц представлена очень широко, например, это может быть и одинокий пенсионер, и мать-одиночка средних лет, и отбывший уголовное наказание молодой мужчина, и ребенок-инвалид, и беспризорный... Очевидно, что далеко не каждому хватит реальных знаний о компьютере и Интернете, чтобы воспользоваться предлагаемой психологической помощью. Более того, далеко не каждому хватит мотивации, чтобы тот же компьютер приобрести и научиться им пользоваться.

Другой важный вопрос. Существует ли у лиц, данных категорий потребность в получении психологической помощи именно посредством сети Интернет?

Может быть, для оказания дистантной психологической помощи уместно сделать акцент на более эффективном использовании уже существующих востребованных каналов коммуникации. Например, Телефонов доверия или очных индивидуальных консультаций.

Интернет, как и психологическая помощь – явления, еще достаточно новые для реальности нашей страны, они еще не вошли в ее культуру и не стали обыденностью. Поэтому, с нашей точки зрения, психологические консультации «он-лайн» еще долгое время будут невостребованными со стороны социально незащищенных категорий населения. Хотя эти же технологии могут успешно удовлетворять потребности в получении экстренной дистантной психологической помощи других категорий населения. Например, широкого круга школьников и студентов.

Стремление получить профессиональную психологическую помощь напрямую зависит от уровня жизни населения в каждом конкретном регионе. А в большинстве регионов нашей страны эта помощь пока представляется скорее роскошью или излишеством. Поэтому расширение диапазона способов ее оказания не приведет к увеличению охвата категорий лиц, реально в этой помощи нуждающихся.

Телефонная мобильная связь на сегодняшний день – именно тот способ коммуникации, который освоило и которым активно пользуется большинство населения. Услуга дистанционного психологического консультирования по телефону сейчас более адаптирована к интересам, финансовым возможностям и мировоззрению обычного человека. Этим она удобна для позиционирования ее в качестве основного и общедоступного средства получения психологической помощи социально незащищенным категориям населения.

Потенциал развития данного способа оказания услуги далеко не исчерпан и может реализовываться путем расширения ее доступности. Так, например, может реализоваться идея существования единого номера бесплатного Телефона доверия (действующего в каждом регионе и учитывающего его специфику).

Таким образом, эффективное использование уже существующих каналов коммуникации представляется наиболее приоритетным для оказания дистантной психологической помощи социально незащищенным категориям населения.

Небольшая по срокам практика работы новокузнецкого Телефона доверия МУ «Центр психолого – педагогической помощи» по реализации программы работы круглосуточного Всероссийского Телефона доверия, предложенной Национальным фондом защиты детей от жестокого обращения, показывает желание детей выражать свои чувства и говорить о разных ситуациях своей жизни.

Так в 2010 году за 4 месяца работы бесплатной линии поступило 637 проблемных обращений. Детские обращения из этого числа звонков составили – 374 звонка. Сопоставив данные по количеству детских обращений за 2009 год (518 звонков) и 2010 год (864 звонка) делаем вывод о том, что подключение бесплатной линии, позволило реализовать принцип доступности экстренной психологической помощи и сразу привело к увеличению количества обращений от детей на 40%.

Спецификой общероссийской детской линии является возможность выявлять случаи жестокого обращения с детьми. Нами были разработаны и апробированы алгоритмы «ведения» звонка-заявления о случае жестокого обращения с ребенком. А также алгоритм практической работы с ребенком и его семьей по факту телефонного сигнала. Приведем два алгоритма. Они предназначены именно для сбора информации о жертвах насилия. Психологическая консультационная работа с абонентом ведется помимо сбора информации и может, как предварять консультацию, так и завершать ее и основывается на принципах работы с жертвами жестокого обращения.

Алгоритм сбора информации о жертвах насилия (от абонентов-третьих лиц, передающих информацию о насилии)

Сообщить абоненту, что для определения возможности реагирования необходимо собрать следующую информацию:

1) Что именно происходит с ребенком? В семье? В школе? На улице? Спрашиваем конкретные факты; если абонент говорит о своих догадках и предположениях, спрашиваем, на каких событиях (фактах) они основаны. Обозначаем компетенцию Телефона доверия: мы можем только собрать информацию для передачи в правоохранительные органы, сами мы не в праве ни следить за человеком и доказывать его виновность, ни изъять из семьи ребенка.

2) Каким образом это стало известно Вам? Возможно множество вариантов: обращение жертвы насилия к абоненту за помощью, абонент стал случайным свидетелем насилия, абонент был одним из соучастников насилия и т.д.). Как и в пункте 1, отделяем факты от предположений и подозрений абонента.

3) Если абонент располагает только предположениями, то обозначаем, что, к сожалению, не имеем права передавать такую неконкретную и безадресную информацию. Здесь возможны 2 варианта:

- предложить абоненту раскрыть свою анонимность, и передать данные о нем и полученную от него информацию;
- предложить абоненту связаться с правоохранительными органами и самостоятельно передать информацию о жестоком обращении и насилии.

Алгоритм сбора информации о жертвах насилия (от абонентов-детей и подростков)

Обозначить абоненту возможность выбора: если ты хочешь, о том, что происходит, знать никто не будет. Есть возможность прекратить насилие законным путем. Ты готов(а) к тому, чтобы тебе помогли реальные взрослые люди (милиция, инспектор по делам несовершеннолетних, социальный работник)?

Готов(а) ли ты раскрыть свою анонимность? О тебе узнают только специалисты, которые помогут прекратить насилие.

Как твое имя? Фамилия? Отчество?

Год рождения?

По какому адресу живешь?

Сейчас ты в безопасности? (Для случаев «нет» – должна быть возможность передать информацию в МВД для экстренного реагирования)

По какому номеру телефона и когда с тобой можно связаться? (личный сотовый или домашний; если нет – возможность поговорить по телефону у друзей, родственников?)

В какие сроки ты готов(а) встретиться с представителями правоохранительных органов?

Обозначить свои действия: в течение суток вся информация будет передана для реагирования в правоохранительные органы.

Сделать запись в «Журнале сбора информации о случаях жестокого обращения» о факте насилия:

время и дата звонка;

что именно происходит;

данные абонента;

какой помощи абонент ожидает;

Передать журнал заведующей отделением ТЭПП (далее работа идет по направлениям проверки информации и вмешательства в ситуацию силами органов социальной защиты и правоохранительных органов).

Если абонент отказывается от вмешательства правоохранительной организации – к его решению нужно отнестись с пониманием и важно подсказать альтернативные варианты:

а. Кому из близких или знакомых взрослых людей ты можешь (хотел бы) рассказать о случившемся?

б. У кого можешь попросить помощи?

с. Предложить обратиться на Телефон доверия (очное консультирование) повторно, независимо от того, захочет ли ребенок или нет обратиться в милицию. Например, так: подумай над тем, о чем мы поговорили. Нам всем иногда бывает нужна помощь. Если хочешь – все останется в тайне, но по Телефону доверия ты всегда можешь поговорить о том, что с тобой происходит.

Данное направление вполне оправдывает затраченные государством средства на обслуживание бесплатной линии, поскольку мобильные телефоны сегодня есть даже у беспризорников. Бесплатность таких обращений известна в практике телефонного консультирования во всем мире. В России же только 20 лет спустя, уже после появления широкой сети ТЭПП по всей стране, появилась правительственная поддержка, которая в течение полугода оправдала себя.

Тем не менее, мы будем продолжать попытки психологического диалога с населением в режиме «он-лайн», даже если это и не будет решать задачу помощи именно социально незащищенным категориям населения.

К разнообразию форм психологической помощи социально незащищенных лиц с использованием дистанционных технологий.

Кислицина И.К.

НКО “Всемирное гуманитарное измерение”, г. Нью-Йорк.

Говоря об организации психологической помощи социально незащищенным людям, прежде всего, надо ответить на вопрос о происхождении этой самой незащищенности.

Происходит она из психологического поведения социума, и проявляется в асоциальных актах или отсутствии социально адекватных актов в отношении людей с особыми потребностями. По глубокому убеждению автора психологическая помощь социально незащищенным людям должна идти параллельно с психологическим оздоровлением социума. Вот почему люди с особыми потребностями не могут рассматриваться как пассивный объект помощи.

Любые интернет консультации с социально незащищенными людьми должны иметь обратную связь и стать полезными для определения путей обучения общества адекватному поведению.

Программы ликвидации социальной безграмотности могут стать действенными только совместными усилиями специалистов и самих "утопающих". Бездействие социально незащищенных лиц, их родителей и близких, либо иллюзорные ожидания, либо ожесточенная борьба с отдельными чиновниками и невежами – мало плодотворные занятия. России необходимы программы ликвидации социальной неграмотности населения, рассчитанные на разные целевые группы.

Первоочередной целевой группой являются дети младшего школьного возраста. В этом возрасте дети эмоционально едины и не столь критичны, как подростки, в восприятии друг друга по форме черепа, цвету кожи, состоянию конечностей, и проч. В возрасте 7-8 лет знания и умения принимаются как данность и прививаются естественно.

Сегодняшние школьники - будущие архитекторы, инженеры, финансисты, менеджеры, юристы – то есть те, кто обслуживают социальные отношения, те, кого не надо будет переучивать, призывать и убеждать потом "задним числом".

Практика российского социума не насыщена позитивными примерами отношений ability - disability, то есть внешняя среда не является само воспитывающей. В таком случае требуемые для гармоничного общественного развития знания и умения моделируются в образовательных программах.

Содержание программ отражает не приходящие характеристики и качества окружающего мира, в числе которых: «Люди непохожие на тебя». Частично эта тема рассматривается в действующих программах по родному языку, чтению, ознакомлению с окружающим миром на примере общения людей отличных по возрасту (уступи место пожилому человеку), гендерным отличиям (пропусти девочку вперед) и др. Однако набор отличий, требующих адекватного и корректного принятия в социальных отношениях значительно шире.

Незаслуженное отсутствие в программах «Ознакомление с окружающим миром» целенаправленного обучения правилам общения с людьми, отличными по физическим, сенсорным: слух, зрение и прочим данным, лишает миллионы детей ориентации на новые возможности развития личности, и как следствие, желаемого развития общества в целом.

В качестве рекомендаций по психологической помощи социально незащищенным категориям населения предлагаю включить составной частью ВСЕХ и КАЖДОГО телефонного и интернет-консультирования, которые будут вырабатываться в рамках и за рамками данной конференции, ожидания и пожелания консультируемых и их родных по формированию программ и методик ликвидации социальной безграмотности в вашем городе, районе, в масштабе всей страны.

Присылайте ваши мнения, пожелания и рекомендации по обогащению учебных программ, содержания учебников, практических занятий и тренингов на тему: "Люди, не похожие на тебя". Выражаете ваше мнение по поводу тех знаний, которые должны стать нормой и тех взаимоотношений, которые социально оправданы по адресу <http://irinakislitsina.livejournal.com/>.

Интернет как пространство социолингвистической динамики

Белинская Е.П.

Факультет психологии МГУ им. М.В.Ломоносова, Москва

Факт наличия в пространстве Интернет-коммуникации особого языка уже не нуждается в развернутых доказательствах. Еще буквально пять-семь лет тому назад изучение особенностей компьютерного дискурса являлось частным и не очень распространенным исследовательским сюжетом в анализе особенностей компьютерно-опосредованного общения. Однако сегодня апелляция к закономерностям построения и использования специфического языка Интернета («e-language», «netlingo», «e-talk», «netspeak», « weblish» - в англоязычной традиции, или же «электронного», «компьютерного» языка и/или дискурса - в русскоязычной; при этом множественность используемых терминов отражает в данном случае лишь уже ставший обычным для исследований виртуальной реальности факт определенного «отставания» концептуализации от исследовательской практики) является повсеместной и, не смотря на определенные противоречия в конкретных эмпирических результатах, производит впечатление научно доказанной реальности [1, 8]. При этом большая часть исследований, посвященных специфике компьютерного языка, осуществляется лингвистами, что естественно. Вопросы, вокруг которых центрируются подобные работы, в целом следующие.

Во-первых, это вопрос о конкретных лингвистических спецификах компьютерного языка (прежде всего - об изменении в его рамках значительной части лексических и грамматических конструкций «обычного» языка, о появлении новых стилистических особенностей и т.п.). В данном случае констатируются различные тенденции: отказ от принятых норм правописания (заглавных букв, знаков препинания и т.п.); упрощенность и краткость грамматических конструкций; повсеместное использование сокращенных словесных форм, отличных от общеупотребительных; доминирование в лексическом плане «разговорных», «сленговых» языковых форм; активное «словотворчество», основанное как на оригинальном использовании слов какого-то одного языка (преимущественно английского), так и на соединении слов или частей слов различных языков [3, 4].

Во-вторых, это вопрос о статусе формирующегося компьютерного языка, который решается лингвистами преимущественно с функциональных позиций. А именно – с точки зрения большинства исследователей, язык средств электронной коммуникации может быть определен как функциональная разновидность любого естественного человеческого языка, имеющего письменность, как «подъязык». Основаниями для такого определения статуса выступают следующие особенности функционирования компьютерного языка: наличие в нем уникальных лексических и грамматических характеристик; жесткое отграничение сферы его функционирования от других сфер коммуникации; порождение с его помощью новой системы жанров и жанровых форматов (мультимедийных); и, наконец, - выполнение им основных коммуникативных функций, при этом максимальное внимание лингвистами уделяется обычно фатической функции [2].

В-третьих, на настоящий момент исследования компьютерного языка все более и более начинают ставить вопросы о возможных «человеческих» следствиях его использования, т.е. о том, как меняется (если меняется) коммуникативное поведение человека при постоянном употреблении определенных языковых средств. Неслучайно появление в этом контексте и активное использование в лингвистических работах понятия «виртуальная языковая личность», и очевидно, что именно при такой постановке проблемы исследования компьютерного языка начинают включать в себя явный психологический момент. И если ранее многие психологические и лингвистические характеристики «виртуальной языковой личности» объяснялись преимущественно технологическими параметрами электронной коммуникации, то сегодня на смену подобным интерпретациям однозначно приходят

гуманитарные объяснения самого широкого спектра. Однако большинство из них замкнуто именно на собственно «личностные» объяснения, предлагая учитывать при изучении компьютерного языка и компьютерной коммуникации мотивацию пользователя, возраст «компьютерной инициации», специфику предыдущего коммуникативного опыта и т.п. Например, достаточно характерным является мнение С.Херринг, согласно которому основное внимание в изучении электронной коммуникации, смещаясь от изучения технологических инноваций к более пристальному рассмотрению факторов, которые заставляют людей пользоваться этими инновационными технологиями, должно, в дополнение к технологическому детерминизму, учитывать такие факторы как временной и причинный [6, 7]. Между тем представляется, что, помимо сугубо «личностных» интерпретаций языковой картины в компьютерно-опосредованной коммуникации, могут и должны быть использованы другие, более широкие «рамки анализа», одной из которых является социалингвистическая. Иными словами, современное пространство Интернет-коммуникации может быть рассмотрено как пространство социалингвистической динамики.

Заметим, что подобная постановка вопроса, хотя и находится еще в стадии своего становления, вызывает отчетливый исследовательский интерес, - так, например, более четверти проблематики последнего международного лингвистического конгресса была так или иначе связана с вопросами Интернет-коммуникации, причем последняя нередко трактовалась как самостоятельная теоретическая проблема современной социалингвистики [5]. При таком подходе внимание исследователей закономерно смещается от анализа таких, уже традиционно изучаемых, дискурсивных свойств компьютерной коммуникации как динамичность и персонифицированность, к анализу других ее характеристик - высокой ситуативной обусловленности, коннотативности, культурологической заданности, что в целом отражает намечающийся переход от «личностного» полюса изучения к «социальному». Соответственно, этот переход требует и расширения изучаемых функций компьютерного языка. Так, помимо чисто коммуникативной и фатической, как качества самостоятельного предмета анализа должны выступать конструктивная (формирование определенных социальных представлений), волюнтаривная (воздействие на те или иные социальные структуры и/или процессы) и идеологическая (использование этого языка или его элементов для демонстрации идеологических предпочтений) функции. И нетрудно видеть, что основной спорный вопрос при таком расширенном понимании функций компьютерного языка лежит уже не в лингвистической или какой-либо иной узкодисциплинарной плоскости, но звучит гораздо более широко, а именно: каковы в принципе возможности взаимовлияния виртуальной и социальной реальности? В случае же анализа Интернета как пространства социалингвистической динамики этот вопрос может быть переформулирован гораздо более остро: станет ли Интернет-коммуникация столь же действенным средством лингвистического преобразования мира, каким в свое время стал печатный станок, выступивший не только в качестве средства лингвистической стандартизации, но и ускоривший исчезновение бесписьменных языков?

Как известно, при социалингвистическом подходе к любому языку объектом изучения является именно его функционирование: внутренняя структура языка принимается как некая данность и специальному исследованию не подвергается. С этой точки зрения, язык должен быть изучен прежде всего в его социальном контексте, иными словами внимание должно быть обращено на то, как пользуются языком(или языками - в случае многоязычия) люди, составляющие то или иное сообщество, как взаимосвязаны их языковые привычки и предпочтения с социальными отношениями. Представляется, что в таком случае динамика социалингвистической ситуации в целом проявляется в следующих трех возможных «линиях» изменений.

Во-первых, это динамика коммуникативной позиции самого субъекта коммуникации, которая выражается в принятии/непринятии типичных ролевых моделей языкового поведения, степени владения навыками переключения языковых кодов, характером анализа языковой ситуации коммуникации и пр. Во-вторых, динамика социалингвистической

ситуации проявляется в изменении (сужении или расширении) спектра коммуникативных возможностей для субъекта коммуникации, что в основном сводится к возможностям объединения в те или иные языковые сообщества. Наконец, в-третьих, подобная динамика неотделима от изменений характеристик дискурса в целом, в том числе – от динамики языкового кода. Представляется, что в пространстве Интернета эти общие линии социолингвистической динамики имеют определенное своеобразие и определяются наличием следующих возможностей.

Так, прежде всего, очевидно, что Интернет-пространство расширяет возможности межкультурной коммуникации. Соответственно, оно неминуемо задает социолингвистическую динамику через увеличение количества людей, имеющих определенную степень знакомства с различными социокультурными контекстами, формирующих в силу этого знакомства различные социокультурно обусловленные языковые картины мира, владеющих различными сценариями коммуникации. Однако эти возможности в значительной степени редуцируются в силу того факта, что в подавляющем большинстве случаев эта межкультурная коммуникация осуществляется с помощью одного языка, а именно английского, который тем самым становится способом разрушения естественного лингвистического разнообразия мира. Более того, представляется, что доминирующая англоязычная Интернет-коммуникация выступает сегодня и как весомое средство иерархического распределения лингвистических навыков: в эпоху новых информационных технологий человечество все более начинает говорить на языке «успешного большинства», усиливая процессы потери своего культурного своеобразия.

Далее, можно предположить, что Интернет увеличивает возможность коммуникации на разных языках, и, соответственно, социолингвистическая динамика в пространстве Интернета определяется общим повышением социолингвистической компетентности пользователей, их выраженной способностью использовать и преобразовывать те или иные языковые формы в соответствии с конкретной ситуацией коммуникации. Именно это соображение, заметим, активно используют сторонники поддержки миноритарных языков посредством их «продвижения» в Интернет-пространстве. Отмечается, что для сохранения миноритарных языков киберпространство может выступать в следующих четырех «ипостасях»: как информационный ресурс («есть такой язык, у него такие-то особенности»), как образовательное пространство («этот язык можно изучить, в том числе on-line»), как возможность непосредственной коммуникации на миноритарном языке («здесь можно найти собеседника, говорящего так же, как ты») и как пространство самовыражения для носителя подобного языка («я такой-то и говорю так-то»). Однако, как отмечают создатели сайтов в поддержку миноритарных языков, реальные возможности Интернет-пространства в этом плане нередко оказываются гораздо более ограниченными. Прежде всего, это касается использования самого миноритарного языка при создании текстового массива сайта, который часто вынужденно составляется на английском (или для территории бывшего СССР – на русском), одновременно вынужденно сопровождаясь большим количеством пояснительного видеоряда. Так, например, образовательный сайт языка лакота (США) создан на английском, хотя описание социолингвистической ситуации в местах распространения этого языка и причин его угасания представлено на двух языках – английском и лакота. Сайт образовательной программы миноритарных языков Канады выполнен полностью на английском, однако его приветствие сделано с помощью флэш-анимации: по очереди появляются несколько традиционных изображений животных с названием на одном из миноритарных языков, сопровождаемом произнесением этого слова. Информационный сайт удмуртского языка создан почти полностью на русском, с немногочисленными включениями удмуртских слов и выражений, необходимых в повседневной коммуникации. Подобная ситуация легко объяснима: функциональность даже хорошо развитых (например, имеющих письменность) миноритарных языков несопоставима с функциональными «нагрузками» английского или русского языков в соответствующем лингвистическом пространстве.

Наконец, представляется, что возможности социолингвистической динамики в

Интернет-пространстве связаны с потенциальным увеличением коммуникативной активности самих субъектов коммуникации. При всем неоднозначном решении вопроса об активности/пассивности субъекта Интернет-коммуникации в целом, очевидной является возможность превращения этой коммуникации из межличностной в групповую (доказательством чему служит хотя бы факт бурного развития различного рода социальных сетей в Интернет-пространстве). Тем самым для, например, поддержки миноритарных языков значение будет иметь не только и не столько факт создания информационных и/или образовательных электронных ресурсов, им посвященных, сколько возможность «группирования» вокруг них носителей таких языков, создания определенного социального сообщества. Однако и в этом случае данная возможность имеет свои ограничения, связанные как с психологическими причинами (например, с тем или иным ценностным отношением пользователей к своему родному языку), так и с лингвистическими, а именно - уже отмечавшимися выше неизбежными грамматическими, лексическими и стилистическими модификациями любого языка при его функционировании в Интернет-пространстве.

Литература

1. Горощко Е. И. Электронная коммуникация (постановка проблемы), Вестник Воронежского Государственного Университета. Серия: Филология, Журналистика, Воронеж, 2005, вып. 1.
2. Иванов Л. Ю. Язык в электронных средствах коммуникации // Культура русской речи. – М.: Флинта – Наука, 2003.
3. Макаров М. Л. Жанры в электронной коммуникации quo vadis? // Жанры речи. – Вып. 4. – Саратов: Изд-во ГосУНЦ «Колледж», 2005.
4. Трофимова Г. Н. Языковой вкус интернет-эпохи в России: Функционирование русского языка в Интернете: концептуально-сущностные доминанты. - М.: Изд-во РУДН, 2004.
5. Язык и общество в современной России и других странах. Материалы международного лингвистического конгресса. - М.: 2010.
6. Herring, S. 2001. Computer-mediated discourse. In: The Handbook of Discourse Analysis, Oxford: Blackwell Publishing.
7. Herring, S. 2004. Gender and Power in On-line Communication. In: The Handbook of Language and Gender Research, London: Blackwell Publishing.
8. Thurlow, C. 2001. The Internet and Language. In: Concise Encyclopedia of Sociolinguistics, New-York: Elsaivier.

История и тенденции развития психологического консультирования в информационной сети «Интернет»

Донцов А.И., Донцов Д.А., Донцова М.В.

ГОУ ВПО МГУ им. М.В.Ломоносова
г. Москва;

АНОО ВПО Одинцовский Гуманитарный Институт
г. Одинцово;

НОУ ВПО Московский Психолого-Социальный Институт
г. Одинцово

С целью раскрытия названной темы, рассмотрим общие содержательные особенности психологического Интернет-консультирования. Для этого, сначала, проанализируем понятия «классического» психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете.

Психологическое консультирование это, прежде всего, работа с эмоциями и чувствами человека. Психологическое консультирование это психологическая работа с переживаниями человека, - с тем, что психически составляет его внутренний мир.

Как правило, любое определение психологического консультирования как процесса интерактивной (действенной) коммуникации, понятийно основывается на общечеловеческих, гуманитарных, христианских, гуманистических (вспомним гуманистическую психологию) ценностях.

Все эти определения, характеристики «классического» (физически «лицом к лицу», - со времён З. Фрейда) психологического консультирования, в большинстве случаев, включают в себя несколько смысловых непреложных положений.

Вот данные примерные положения: 1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению. 2. Консультирование помогает обучаться новому поведению. 3. Консультирование способствует развитию личности. 4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента. 5. Сердцевиной консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии клиент-центрированной терапии.

Основоположник клиент-центрированной терапии, известный американский психотерапевт Карл Роджерс, выделил три основных принципа этого психотерапевтического направления: а) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая; б) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя; в) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения. Отметим, что все вышесказанное классиками гуманистической психологии (А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс и мн.др.) относилось как к индивидуальному, так и к групповому варианту психологического консультирования.

Таким образом, определения (критерии, положения, принципы) психологического консультирования охватывают 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. Отсутствие личностного психологического давления психолога на клиента, кстати говоря, является объективным плюсом Интернет-консультирования. Причем, этот плюс имеет место как в индивидуальной, правда, в существенно меньшем количестве случаев, так и в группой вариации, психологического Интернет-консультирования, каковую мы, в основном, и подвергаем анализу.

Что касается психологического Интернет-консультирования, то пока, наверно, не существует отдельных (не «приложимых» к классическому психологическому консультированию) его определений. Тем не менее, полагаем, можно выделить отдельные специфические особенности Интернет-консультирования.

Это, во-первых, то, что процесс Интернет-консультирования имеет двустороннюю содержательную специфику относительно критерия анонимность/публичность личности (личностных проявлений) клиента. С одной стороны, процесс консультирования для клиента анонимен, что обусловлено тем, что в Интернете¹ клиент (в подавляющем большинстве случаев) выступает под вымышленным именем («инком», «ником»). При этом, даже если клиент назовется своим настоящим именем (именно именем, а не ФИО), то, все равно, ему

¹ Например, в консультативном чате, «где», как правило, и осуществляется психологическое Интернет-консультирование.

практически гарантирована анонимность, так как людей с одинаковыми именами в одной только нашей стране² десятки и сотни тысяч. С другой стороны, процесс Интернет-консультирования для клиента публичен, так как оно происходит, как правило, «в чатах» или «на форумах», где «видны» все вопросы каждого клиента³ и «видны» все ответы консультанта каждому клиенту. Таким образом, создается публичность процесса Интернет-консультирования, потому что все, кто «сидит в чате» или «находится на форуме», видят, наблюдают на экранах своих мониторов весь «процесс Интернет-консультирования»⁴, - наблюдают порядок и последовательность всех вопросов и ответов и оценивают их содержание.

Во-вторых, содержательной особенностью процесса психологического Интернет-консультирования является его интерактивный⁵ 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. Это происходит в режиме реального времени. Таким образом, комментарий какого-то участника к, например, совету консультанта может, даже, опередить ответ клиента консультанту. Это, конечно, известный минус Интернет-консультирования, впрочем, имеющий место, в определенной степени, и в классическом групповом психологическом консультировании.

Причем, все это может происходить как в произвольном, предумышленном, так и в «как бы» произвольном, непредумышленном порядке.

Что касается «непроизвольных» комментариев, то это свобода самовыражения (во всех смыслах, - и «технически» и личностно, - с точки зрения безопасности «самопроявления») участников процесса психологического Интернет-консультирования (еще одна специфическая особенность процесса Интернет-консультирования). Что же касается «произвольных» комментариев участников процесса Интернет-консультирования, то они осуществляются ими в «заданном» порядке, - тогда, когда уже известные друг другу участники (при «фиксированном» групповом варианте Интернет-консультирования) обсуждают, с помощью психолога-консультанта (пожалуй, единственное значимое отличие консультационных чатов и форумов от «обычных» форумов и чатов), общие для них всех проблемы.

В-третьих, содержательной особенностью Интернет-консультирования является его доступность. В понятие доступности Интернет-консультирования мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт (клиент, в подавляющем большинстве случаев, 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 данного процесса, в том числе и анонимно, удовлетворяется потребность в психологической безопасности, что, безусловно, очень важно в процессе любого рода личностной коммуникации.

Кстати говоря, в случае Интернет-консультирования, в отличие от группового классического консультирования, клиент-аноним может совершенно бесплатно (он же не является «официальным», зарегистрированным участником) удовлетворять и потребность в

2 Специфика психологического Интернет-консультирования еще и в том, что оно географически огромно.

3 Причем, вопросы конкретного клиента всегда «идут» именно под его конкретным «инком» («ником»).

4 Кавычки условны, так как для этих лиц, в большинстве случаев, виртуальная реальность не менее реальна, чем «буквальное», материальное их окружение в физической реальности.

5 «Интеракция» - обмен участников коммуникации какими-либо действиями. Пример, - интерактивное телевизионное шоу, в процессе которого осуществляется активное взаимодействие между всеми его участниками и телезрителями, могущими одним телефонным звонком изменить течение всего действия.

получении новой информации по интересующим его психологическим проблемам.

Итак, мы широко и глубоко по социально-психологическому смыслу и значению понимаем доступность Интернет-консультирования.

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 участвуя на «ошибках» других, - тогда, когда обсуждаются «знаемые» или просто интересные для конкретного человека проблемы. Таким образом, само участие человека («клиента») в процессе Интернет-консультирования, его «присутствие» на консультативном Интернет-форуме или в консультативном Интернет-чате, имеет обучающий, познавательный эффект. Это происходит в силу того, что информативность (информационная продуктивность) такого рода взаимодействия, для отдельно взятого человека, сравнима со «знаниевой» продуктивностью (результативностью) участия его в процессе классического группового консультирования. Этот параметр анализируемого явления соотносится с параметром реализации потребности «клиента» в новой информации, что было рассмотрено выше.

Наконец, в-пятых, существует, по нашему мнению, еще одна базовая специфическая смысловая содержательная особенность Интернет-консультирования, понимаемого нами в качестве новой технологии психологического консультирования. Имеется ввиду сама профессиональная деятельность (как таковая) психолога-консультанта, практикующего «в Интернете». Считаем возможным, сущностно (по основным свойствам) сравнить ее с деятельностью консультанта, осуществляющего «реальное», классическое групповое консультирование.

Для этого, выделим основные сходства и различия в этих двух профессионально-деятельностных парадигмах психологического консультирования. 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 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 пишет Ирвин Ялом, то в процессе Интернет-консультирования (как индивидуального, так и группового) – это вовсе не обязательно. Итак, психолог-консультант, «в Интернете», не очень глубоко личностно (эмоционально) воспринимает своего (своих) клиента (клиентов). Тем более, он может себе позволить совершенно внешне (эмоционально) не реагировать на их (клиентов) личностные проявления.

Осуществляя процесс 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.

Итак, мы выделили пять базовых содержательных характеристик психологического Интернет-консультирования.

Теперь, исходя из классических установок жанра научной работы, проанализируем степень изученности проблемы проведения психологического 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 информационное взаимодействие. 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 общей 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.

Простота и популярность Интернет-технологий увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. В настоящее время, на наш взгляд, Интернет-технологии недостаточно полно используются в практике психологического консультирования. Отметим, что психологическое Интернет-консультирование в том или ином виде уже достаточно давно присутствует в Интернете (консультирование он-лайн, дистанционное консультирование). Мы поставили перед собой вопрос: «Возможно ли в условиях Интернета действительно осуществить психологическую консультационную работу»?

В основу Интернет-консультирования были положены смысловые коммуникации, осуществляющиеся с помощью текста (в электронном виде). 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 людьми, общепринятое в Интернете виртуальное пространство для общения. По надёжным данным, пользователями Интернета являются более 1-го миллиарда человек в мире. Россия уверенно «подбирается» к первой десятке стран - активных пользователей, «прибавляя» по 20% от общего количества пользователей Интернета в стране в год. По числу активных пользователей Интернета Россия уже «на голову» опережает любую из стран СНГ или Восточной Европы.

Имеющаяся на данный момент информация об Интернет-технологиях психологического консультирования позволяет нам высказать о них ряд предварительных положений: 1. Технические возможности современных Интернет-технологий позволяют осуществлять психологическое консультирование в рамках Интернета; 2. Интернет-консультирование, как правило, осуществляется в рамках лично-ориентированной парадигмы, на процесс реализации которой накладывают отпечаток условия виртуального взаимодействия; 3. Общий алгоритм проведения Интернет-консультирования соответствует техническим возможностям Интернет-технологий и позволяет осуществлять, даже, групповое психологическое консультирование; 4. Комплексный предварительный фактологический анализ Интернет-консультирования позволяет сделать уверенное предположение о том, что на сегодняшний день возможно проведение индивидуального и группового психологического консультирования в Интернете при следующих условиях: а) наличие специально организованного сайта, на котором есть форум и/или чат, б) наличие технической компьютерной поддержки во время осуществления Интернет-консультирования, в) определенный уровень компьютерной грамотности у всех участников процесса Интернет-консультирования, г) высокий уровень профессионализма психолога, практикующего Интернет-консультирование.

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 социально-психологическом информационном 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.

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 он-лайн в США, были предшественниками т.н. «е-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 обоснованно утверждается в адекватном научном аналитическом обзоре проблемы, стало популярным со времени 1979-го года.

Невозможно точно сказать, когда психологи (психотерапевты) начали взаимодействовать с клиентами в режиме Интернет-консультирования он-лайн. Самое исторически раннее (из более или менее известных), организованное консультирование он-лайн было «Ask Uncle Ezra» - «Задайте вопрос дяде Эзре». Студентам указанного в сноске № 14 Университета, были предложены бесплатные консультации психологов он-лайн.

Сервис «Психологические консультации он-лайн» был основан его директорами Jerгу Feist и Steve Worona в сентябре 1986-го года. С этого времени, данный информационный сервис успешно работает и осуществляет психологические консультации по сегодняшний день.

Ivan Goldberg, M.D. начал отвечать на вопросы он-лайн, рассказывая о лечении депрессии, по крайней мере, с 1993-го года. Он не предлагал задавать вопросы на его собственном популярном веб-сайте под названием "Центр по проблемам депрессии", но великодушно работал неофициальным советником группы «Идущие в темноте», отвечая на информационные запросы о медицинской и психологической помощи, возникающие у пациентов при лечении депрессии.

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 новатором современного образа Консультирования в сети Интернет был Leonard Holmes, Ph. D., который предложил "Условно-бесплатную Психологическую Консультацию", осуществляющуюся на основе очень небольшой оплаты только в том случае, если клиент «ощутил» улучшение. Ориентир был на один вопрос клиента (соответственно, на один ответ психолога). Об установлении долговременных отношений «терапевт-клиент» в то время речи никак не шло.

Американский психотерапевт Leonard Holmes говорил, что когда он только настраивал свой веб-сайт, рекламируя свою практику, он уже начал получать электронную почту от людей, запрашивающих психологическую помощь; было очевидно, что люди были готовы обратиться к психотерапевтам через Интернет. Два других веб-сайта "Help Net" и "Shrink Link" на основе денежной платы стали доступны с осени 1995-го года (оба сервиса на сегодняшний день работают).

David Sommers, Ph. D. можно считать пионером т.н. е-терапии. Он был первым, кто предложил клиентам платное психологическое 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 он-лайн. С 1995-го по 1998-й год David Sommers работал с более чем 300-ми клиентами в режиме Интернет-консультирования он-лайн. David Sommers использовал несколько технологий Интернета для е-терапии, прежде всего электронную почту, но также и чат в реальном времени и видеоконференции.

Ed Needham, M.S. установил IRC chat service в августе 1995-го года, и был первым, кто

сосредоточился исключительно на консультационном взаимодействии в процессе е-терапии через Интернет-чат в реальном времени. Он работал с 44-мя клиентами с 1995-го по 1998-й год.

Другие «ранние» практики продолжительной е-терапии, это – группа the Pink Practice из Лондона, Великобритания.

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. Деятельность своего этого объединения производит с 1994-го года, анонимно и без оплаты. Их благотворительная работа имеет огромную ценность. К 2001-му году добровольцы Samaritan ответили на электронные письма примерно от 64000 человек.

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

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

Таким образом, мы проанализировали степень изученности проблемы психологического Интернет-консультирования на современном этапе развития научно-практического знания.

Теперь, обратимся к изучению именно процессуальной специфики психологического Интернет-консультирования. С этой целью рассмотрим разнообразные модели и способы оказания психологической помощи в Интернете.

Существует несколько моделей, способов оказания психологической помощи «в рамках» Интернета. Эти способы, «формулы» определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще, предлагается групповое консультирование (по общей для данной конкретной группы проблеме), или индивидуальное консультирование. Либо, клиентам предлагается участие в консультативном форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных свойств и предпочтений. Он-лайн консультанты-психологи 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 в таких условиях

психологически поддержать клиента, 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 он-лайн далеко не всегда обращаются «шутки ради» или для разрешения банальных вопросов общения или каких-то только внешне трудных ситуаций. Иногда, от профессиональной корректности работы психолога-консультанта, от его умения и желания оказать помощь, зависит очень многое в жизни клиента, подчас 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.

Ещё двадцать лет назад об Интернете мало кто в мире вообще имел представление. Сегодня, вследствие постоянного роста информационных технологий (НТР, НТП) и доступности компьютерной техники, число Интернет-пользователей, как мы указывали выше, перешагнуло за миллиард, - российский сектор пользователей Интернет составляет более 20-ти миллионов человек. При этом, как мы так же указывали выше, число активных пользователей сети Интернет в мире продолжает постоянно расти, - в России этот прирост составляет порядка 20% от имеющегося количества пользователей в год.

Определенные области жизни (сферы жизнедеятельности) «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 (социальными институтами), не удивительно, что «туда» «пришло» и психологическое консультирование.

То, насколько хороша воплощенная в виртуальной реальности идея психологического консультирования в Интернете мы здесь и обсудим. В дополнение к этому, исходя из уже исследованных вопросов проблематики данного рода, нами будет проведён более глубокий сравнительный анализ психологического консультирования в Интернете и реального («физического», осуществляющегося не в виртуальном пространстве) консультирования. Так же, как это было сделано выше, будут обсуждены их содержательные сходства и отличия, но, уже на основе вышеизложенного информативного материала об Интернет-консультировании.

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.

Психологическое консультирование представляет собой раздел практического знания, содержащий систематическое «описание» процесса оказания психологической помощи. Психологическое консультирование 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 его деятельностного 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, в России психологическое консультирование является доступной для населения формой услуг.

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.

Теперь, соединим информационное фактологическое содержание и процессуальную специфику форм психологического Интернет-консультирования, – с целью всестороннего аналитического охвата анализируемого явления (феномена).

Рассмотрим содержательные процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования.

Объективная «слабость» психологического консультирования в Интернете, на современном технологическом этапе, в подавляющем большинстве случаев заключается в невозможности психолога реально действенно и информативно протестировать клиента, увидеть и оценить его психическое состояние, манеры поведения, «прочитать» мимику и жесты. Иными словами, психолог не может получить достоверную вербальную и невербальную диагностическую информацию о своём клиенте.

Поскольку, в большинстве случаев, психологическая консультация в сети Internet производится по принципу вопрос-ответ, постольку клиент, обычно, не предоставляет достаточный объём информации о себе и своей проблеме. В силу этой причины, ответы (как ответы клиента на вопросы психолога, так и ответы психолога на вопросы клиента) могут быть весьма обобщёнными и поверхностными. Серьёзным козырем для психолога Интернет-консультанта является профессиональная интуиция (выделение типического на основе практического опыта реальных консультаций).

Мы утверждаем, что в том, что касается профессионально-личностных (личностно-профессиональных) качеств самого психолога-консультанта (как процессуального субъекта психологического консультирования), прослеживается следующее. Наш фактологический эмпирический анализ показывает, что в том случае, если психолог пришел в Интернет-консультирование из реального «лицом к лицу» психологического 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 как реальный, так и «виртуальный» практический опыт психолога-консультанта, позволяющий ему на основе «неявного» 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 – психолога, вернемся к изучению ее содержательно-процессуальной специфики.

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 же причине свои проблемы он будет излагать весьма туманно и выборочно. Также, весомым фактором являются психологические защиты клиента, препятствующие осознанию им собственной проблемы в более объективном социальном контексте.

Как ни странно, некоторые люди даже в сети Internet 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, нами подразумевается не «бёрновское» понимание, а просто 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. Таким образом, клиент психологической Интернет-консультации в полной мере имеет в своём активе то психологическое состояние, которое со времён «дедушки» З. Фрейда принято называть «вторичной выгодой».

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 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 свою душу,отреагировав эмоции), другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Если бы эти люди жили рядом, в одном месте, то такого откровенного рассказа бы не было. Это представление людей «об исповеди» пришло из совместных их поездок в рейсовых автобусах дальнего следования, поездок в «дальних» электричках и междугородних поездах среднего и дальнего следования, полетов в самолетах и т.п. Имеем ввиду те ситуации, 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 попутчика). Есть лишь та существеннейшая разница, что в Интернете человек может «спрятать» свою персону за вымышленное имя, называющееся «ник» или «инк», и, чувствуя свою полную психологическую безопасность, полностью, в любой момент, «раскрыть свою душу». Подобная искренность человека (клиента), в основном, именно перед самим собой, уже содержит целительный психотерапевтический эффект и может вести к саморешению его психологической проблемы. Также и как таковой процесс описания человеком (клиентом) своей личной проблемы, автобиографии, характера своих переживаний, феноменологии собственной личности, - относится к продуктивным психологическим техникам, поскольку позволяет человеку более широко, глубоко и честно взглянуть на самого себя.

То же, в принципе, относится и к «излиянию себя на бумаге», или к самовыражению в виде электронного текста, письма по электронной почте. Подобный «писательский труд» тождествен творческому самовыражению, является целебным психологическим средством, ведущим к 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» – в сети Интернет и т.д.

Опытный психолог-консультант, в том числе и Интернет-консультант, может довольно 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», отсрочено по времени. При этом, скажем, «наводящие» профессиональные 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.

Психологический эффект группового консультирования в Интернете, эффект Интернет-форумов с психологическим содержанием, часто тождественен эффекту групповой психотерапии, особенно если люди (участники) учатся и научаются 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 (на настоящее время), как минимум, два важных фактора (условия). Первый фактор заключается в постоянном развитии и всё большей доступности Интернета. Вторым фактором является весьма заметная на сегодняшний день в подростковой, юношеской и молодежной среде социально-психологическая тенденция, выражающаяся в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.

Чем же может, всё-таки, обозначить себя эффективный психолог-консультант в Интернете? По-видимому, ему необходима личная Интернет-страница (web-сайт) и форум, в котором он мог бы демонстрировать свои суждения и примеры консультирования. Начинаящий Интернет-консультант, в любом случае, должен будет в начале консультировать бесплатно, поскольку, на неизвестного именно в сети Internet, Интернет-консультанта вряд ли «кlynут» именно Интернет-пользователи. Прежде, чем анализировать конкретные технологические вариации или модели психологического Интернет-консультирования, 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 психологического кризиса и метод решения психологических проблем. Для желающих решить свои психологические проблемы с минимальными потерями времени, здоровья, денег и сил, - сегодня предлагается именно психологическое Интернет-консультирование (чем не рекламный слоган?). 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 - пространство безопасное, способствующее увеличению его внутреннего личностного потенциала, способствующее его самораскрытию. Ведь, именно при 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.

Существует мнение о том, что психологическая помощь может быть только очной («face to face»). 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 психотерапевтического 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.

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе в России 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 психологическая проблема для его же личности, 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 достаточно личностно зрелый человек.

В целом рассмотрев разные модели и способы оказания психологической помощи в Интернете, осуществим анализ разнообразных технологических вариантов (приемов) психологического консультирования в Интернете.

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 нашей научной работы. Здесь же мы подчеркнем именно технологически-вариативные процессуальные преимущества психологического Интернет-консультирования.

Есть много личностно зрелых, здравомыслящих людей, довольно много занятых на работе, не имеющих времени для того, чтобы лично (очно) посещать психолога, да ещё и с определённой периодичностью (несколько раз в месяц). Такие зрелые личности могут четко определить те психологические задачи, которые они хотели бы решить, воспользовавшись профессиональной психологической помощью, ведь свои проблемы, в конечном счете, решает только сам человек. Именно для подобного рода людей методическая помощь (путем высылки по электронной почте сопровождающих процесс Интернет-консультирования информационных материалов) и дальнейшее обсуждение каких-то определённых, 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 объективных обстоятельств, например, человек «прикован к постели», или живет где-то, где очная помощь недоступна и пр.

Преимущества психологического Интернет-консультирования для лиц юношеского и молодого возраста (среди которых оно наиболее популярно) несомненны и очевидны. 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.

Итак, что же конкретно может получить человек (клиент), обратившийся на соответствующий информационный Интернет-ресурс за платной психологической Интернет-консультацией?

Любая консультация – это, прежде всего, работа с запросом. Исходя из этого, деятельностно и строится профессиональная 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 определённую содержательную типологизацию, зависящую от первичного запроса клиента), сразу же начинает «работать со своей проблемой». Далее он (клиент) получает от психолога Интернет-консультанта собственно психологическую консультацию, которая, наиболее часто, осуществляется «на форуме» или «в чате» профессионального консультационного веб-сайта, в режиме он-лайн или офф-лайн. Собственно психологическая консультация также включает в себя методические приемы решения проблем клиента. Методические рекомендации строятся с учетом как проблемы, так и личности консультируемого.

Психологические консультации через Интернет - объективно имеющий место способ получения квалифицированной психологической помощи. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, дистанционно, чем в кабинете у психолога, тем более, что в привычной домашней обстановке человек чувствует себя гораздо более комфортно и защищённо, нежели чем в кабинете у психолога. Если в данный период жизни человек переживает стресс, он устал, запутался в своих проблемах, или не уверен в правильности своих решений, то ему современные информационные технологии предлагают не только традиционную встречу с психологом. На сегодняшний день людям активно предлагаются и приобретающие все большую популярность психологические консультации, проходящие на профессиональных консультационных web-сайтах в сети Internet в режиме on-line. Таким, не самым обычным способом, человеку (клиенту) Интернет-психологи-консультанты предлагают помочь разобраться в собственных чувствах, обрести уверенность в себе и т.д. Путем специальным образом организованных бесед и обсуждения ситуации, посредством ICQ или по e-mail, Интернет-психолог-консультант помогает своему клиенту прийти к верному способу решения его психологических проблем.

Интернет-консультирование – это новая психологическая услуга, которая стала возможной практически с момента «физического» появления Интернета. Одно из несомненных преимуществ данной технологии психологического консультирования заключается в том, что возможно осуществить проведение консультирования на очень удаленных пространственно расстояниях психолога от клиента, иногда настолько удалённых расстояниях, что физически, лицом к лицу, психолог-консультант и клиент никогда бы не встретились!!! Наряду с этим, общение психолога-консультанта и клиента происходит, как правило (в), полностью анонимно, или может обсуждаться в (на) консультационном Интернет-форуме – только 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. Имеем ввиду такие интеллектуальные продукты как информационные сообщения, web-странички, разнообразные записи (текстовые, звуковые, изобразительные, мультимодальные), информационные каталоги, архивы разных записей, блоги и т.п. Как таковая, информационная электронная среда Интернета представляет немалый интерес для всех специалистов, профессионально изучающих человека и многообразные виды его активности. И действительно, виртуальная (имеющая вполне реальную финансовую выраженность) деятельность человека (огромных масс людей) в Интернете довольно давно уже стала предметом изучения специалистов по информационным технологиям, философов, социологов, психологов, историков, лингвистов, культурологов, педагогов, "коммуникативистов" (имеются в виду специалисты в области communication science), маркетологов, рекламистов, политологов и других социально ориентированных специалистов.

Психологические консультации в Интернете существуют, как уже показано в данной научной работе, практически с момента его «основания». Психологическое консультирование в сети Internet, - отрасль сравнительно молодая, так как Интернет появился относительно недавно (исторически – «позавчера»), а посему психологическое консультирование в сети Internet ещё пока мало научно изучено. Тем не менее, несмотря на это, немногочисленные научные печатные публикации, посвященные исследованию становления 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 годы (на сегодняшний момент – 8-10 лет). С технической точки зрения, 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 т.п. 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 профессиональные деятельностные задачи.

Теперь, после рассмотрения общих «технологических позиций» анализируемого явления, изучим, как и было заявлено нами выше, технологические варианты или модели оказания психологической помощи в Интернете, - «в узком смысле».

Если рассматривать психологическую службу в Интернете с научно-аналитических позиций Рубцова В.В. и Лебедевой С.В., т.е., если понимать психологическую службу в Интернете 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 информативная деятельность людей, в которой машинный компонент выступает лишь средством эффективной реализации этой совместной деятельности людей (обмена информацией, коммуникации). 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 электронные компоненты вписываются в целостную коммуникативную информационную деятельность людей, насколько вписываются эти компоненты в потребности, мотивы, цели и действия людей. Анализ данной проблематики, проведенный Рубцовым В.В. и Лебедевой С.В. на момент ноября месяца 2002-го года, уже «исторически» доказал (что только снова и снова подтверждается сегодня, – восемь лет спустя после этой публикации), что потенциальные пользователи – клиенты ВПС (Виртуальная психологическая служба) преследуют целый ряд целей.

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

Во-вторых, это цель обучения через Интернет различным практическим интеллектуальным навыкам (развитию восприятия, внимания памяти и т.п.), что в Российской Федерации осуществляется на современном этапе, например, через посредство известного на всю страну детско-подросткового информационного портала «Мир Бибигона», являющегося социальной сетью, имеющей множество различных развивающих программ.

В-третьих, - это оказание целого ряда «безумно» разнообразных информационных психологических услуг.

Однако, форма удовлетворения (реализации) данных целей зависит от возраста клиентов виртуальной психологической службы (ВПС), которая рассчитана на разные возрастные группы пользователей. Системой информационных технологий ВПС изначально предполагается (учитывается) привлечение клиентов детского, подросткового, юношеского, молодёжного и взрослого возрастных сегментов.

Детский сегмент (возрастные рамки: 5-6—12-13 лет). В настоящий момент в России наблюдается тенденция к снижению минимального возраста пользователей Интернета. Таким образом, можно предположить, учитывая лавинообразно нарастающие темпы «интернизации», что в самом скором времени до 50% наших детей данного возраста будут регулярно выходить в Интернет. Конечно, количество пользователей Интернета в России будет зависеть от множества факторов, но такой прогноз, на наш взгляд, является достаточно разумным. Клиенты этой детской категории в основном не обращаются с семейными проблемами (детско-родительские отношения). Но, многие дети отстают в школе из-за несформированности познавательной сферы и слабости развития познавательных процессов, поэтому для них на искомом сайте (например, «Мир Бибигона») размещены развивающие игры и тесты-задания (развитие внимания, памяти, воображения, мышления и т.п.).

Например, на описываемых сайтах имеется множество увлекательных детских тестов-заданий, направленных на развитие графического интеллекта.

Все эти развивающие игры и упражнения содержательно предполагают собою как индивидуальную работу, так и коллективную деятельность ребят (в том числе, вместе со взрослыми). Фактически, в этой возрастной группе, основные задачи, решаемые виртуальной психологической службой, – это создание учебных классов задач, когда потенциального пользователя ВПС можно научить какому-либо навыку или умению (например, решать графические, геометрические задачи).

Подростково-юношеский сегмент (возрастные рамки: 12-13—17-18 лет). Основные проблемы, в этой группе клиентов, – поиск смысла жизни, проблематика общения, профориентация, суицидальные намерения, сексуальные отношения, психологические взаимоотношения с противоположным полом, школьные проблемы и т.п. Старшие подростки и юноши стоят перед задачей выбора будущей профессии, и в виртуальной психологической службе им помогут определиться в своих предпочтениях. Для этого возрастного сегмента ВПС успешно решаются задачи оказания профессионального психологического консультирования, опосредованного средой Интернета. Кроме того, не следует забывать и о большом количестве учебных задач, которые могут решаться с использованием компьютера (например, освоение некоторых понятий и знаний в области истории, географии, физики, алгебры, геометрии). Эту группу пользователей также могут интересовать и другие информационные услуги, которые предоставляет ВПС.

Молодёжный и взрослый пользовательский сегмент (большинство клиентов – возраста 17-18—30-35 лет, хотя в некоторых информационно-консультационных программах системы ВПС предусмотрены возрастные рамки для клиентов до 45-ти лет). Клиент данного рода имеет доступ в Интернет, что отчасти отражает его принадлежность к определенному социальному кругу и его «продвинутый» «технологический уровень». «В основном», подобного рода клиент – житель крупного города, с высшим или средним специальным образованием. Клиент такого рода, в подавляющем большинстве случаев, психически здоров, в полной мере обладает такими чертами, как способность к рефлексии, самоуважение, самосознание. Он бережно относится к своему внутреннему миру. Клиент обращается в виртуальную психологическую службу, так как исчерпал внутренние резервы самостоятельного решения своей, как правило, именно социально-психологической проблемы. Такой «типический» клиент обращается в ВПС с теми же проблемами, с какими он обратился бы и к «невиртуальному» психологу: поиск смысла жизни (внутриличностный мотивационный конфликт и т.п.), детско-родительские отношения, межличностные проблемы, смерть близких, физическая травма, неполная семья, проблема общения, одиночество, адаптация, проблема веса, застенчивость и др.

Так же, данные клиенты обращаются к «виртуальному» психологу с теми проблемами, с которыми некоторые клиенты стесняются или боятся (в общем – не хотят) обращаться к «реальному» психологу. Среди них, например, сексуальные проблемы, неудовлетворенность личной жизнью. Так же в рассматриваемой проблематике «широко представлены» различного рода зависимости: зависимость от разных вредных психоактивных веществ (ПАВ), алкоголизм, табакокурение, игровая зависимость, «сектанство» и т.д. Нередки случаи обращения с проблемами нетрадиционной половой ориентации, обращаются и с проблемами, связанными с физическим и/или сексуальным насилием и т.д. Кроме того, информационные услуги ВПС могут удовлетворить потребности данного сегмента клиентов Интернет-психологов в самотестировании (например, IQ-тесты), в популярной информации по психологии и пр.

Конечно, не следует забывать о том, что имеет место определённая специфика 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 информационной работы (деятельности). В частности, это явление выражается в том, что в процессе, скажем, «групповой дискуссии», «разговора» с кем-либо в процессе Интернет-конференции, - постоянно возникают новые вопросы, темы дискуссий, появляется 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 что и клиент) по определенному информационному вектору. Организация совместной работы – это фактически единственный способ фиксации, регистрирования и создания некоторого постоянного Интернет-пространства, где будет возможна адекватная обработка информации.

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 нами выше 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 совместной 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 убедительно показали, что потенциальные пользователи – клиенты ВПС преследуют целый ряд целей. Именно в зависимости от целей клиента, виртуальному психологу (как и «реальному» консультанту) следует определять метод решения стоящих перед клиентами проблем.

Видами психологического консультирования в Интернете, подвергаемыми нами системному анализу, являются групповое и индивидуальное психологическое Интернет-консультирование.

В «рамках Интернет-консультирования», являющегося новой технологией психологического консультирования, предоставляется профессиональная психологическая помощь. Клиент может общаться с психологом в режиме on-line – приватно/индивидуально, в режиме off-line – по электронной почте и пр. 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 психологической консультации в Интернет, – относительно самоанализа им спектра его возможных проблем. Далее, в случаях профессионально организованной деятельности, продолжает происходить следующее. После заполнения анкеты, клиент виртуально «перенаправляется» «на консультирование» в соответствии со спецификой запроса к психологу, специализирующемуся по данной проблеме. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что, в частности, обязательно 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 группового психологического Интернет-консультирования. Так вот, «отдельно имеется» коммуникативно-операционная среда (т.н. форумы) для обсуждения, согласования различных позиций и принятия решений по наиболее

насущным проблемам потенциальных пользователей в режиме реального времени, - с последующим сохранением текста дискуссий для дальнейшего их чтения и анализа.

Имеет место несколько категорий подобных информационных «сред», наиболее адекватных потребностям различных групп клиентов.

«До 16 и старше» – специализированный форум для подростков и юношества, где обсуждаются волнующие данные возраста проблемы. Ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники форума должны разрешить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы, ведущий обеспечивает согласование всех этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексия.

«Е-форум» (по аналогии с проанализированной выше «е-терапией»), – здесь происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Участниками форума являются молодые и 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» («модератора», «медиатора»). Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, в направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий «управляет форумом» так, чтобы не дать участникам «уйти в сторону», «перескочить» к обсуждению другой проблемы. Для того, чтобы работа форума проходила организованно, виртуальной психологической службой разработаны «Правила общения участников "Е-форума"».

Принципиальное отличие «Е-форума» от форума «До 16 и старше», – не только в возрастной категории пользователей, а ещё и в том, что участники этого «Е-форума» сознательно используют его как инструмент обеспечения рефлексии относительно собственной позиции/ проблемы.

Имеется еще одна технологическая форма группового 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 информационном 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 групповое и/или индивидуальное консультирование, либо участие в соответствующем форуме, который выбирается Интернет-консультантами, как правило, в зависимости от возрастной категории клиента, в зависимости от типа клиентской проблемы и в зависимости от личностных предпочтений и запросов клиента.

На сегодняшний день, как мы выявили выше, сформировалась огромная целевая аудитория (целевая макрогруппа) клиентов, которая при появлении у неё самых разных психологических проблем будет, прежде всего, искать помощи именно «в Интернете». В этой связи, психологическое консультирование он-лайн в Интернете просто обязано иметь место, - это не мода, а общественная (социальная) необходимость.

Что же касается самих консультантов, то, хотим снова подчеркнуть, что Интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации и самоактуализации. Это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с ним (к примеру – на его

персональном сайте), узнать о нём побольше, почитать его публикации, ознакомиться с описанием случаев из его профессиональной практики, вникнуть в общий стиль и процессуальную манеру его работы, и даже посмотреть (буквально – прочитать тексты и увидеть и услышать в записи), как он решает проблемы других людей. Это позволяет потенциальному клиенту на самом деле выбирать «своего» психолога Интернет-консультанта.

Итак, когда-то, «очень давно» (а исторически – «вчера»), для того чтобы получить психологическую консультацию, к психологу нужно было (только и можно было) прийти на очный прием. Потом – появилось психологическое консультирование по телефону. Теперь – психологические Интернет-консультации в режиме он-лайн. Любой человек может задать психологу интересующий его вопрос на специальных бесплатных или платных «консультационных» web-сайтах. Но, насколько можно доверять этим советам и самой форме электронного психологического консультирования? Какие есть недостатки и достоинства у Интернет-консультирования как у технологии психологического консультирования? Именно на эти вопросы мы и отвечали в данном нашем научном исследовании.

В заключение, исходя из нашего информационного фактического анализа всех названных выше и многих других Интернет-источников, основываясь на истории становления ВПС и на современных данных о системе ВПС, мы можем привести список наиболее распространенных психологических проблем клиентов Интернет-консультаций.

Это: личные психологические проблемы; самопознание и желание разобраться в себе; трудности в общении и неуверенность в себе; одиночество; заниженная самооценка; депрессия; стрессы; тревога; панические приступы; навязчивые страхи; конфликтность и агрессия; кризис среднего возраста и другие, более ранние возрастные кризисы; затруднения при принятии важных решений; поиск работы и профориентация; сложности на работе или в собственном бизнесе; обостренное чувство вины или чувство долга; снижение веса; неразделенная любовь; потеря близкого человека; психологические травмы; семейные и сексуальные проблемы; добрачное консультирование и анализ партнерской совместимости; конфликты и отсутствие взаимопонимания в семье; измена, ревность; развод, расставание; незарегистрированный брак; повторный брак; дисгармония в интимной жизни; проблемы сексуальной ориентации; конфликты с детьми; конфликты с родителями.

Как видно, «виртуальные психологи» занимаются достаточно большим спектром проблем, который практически совпадает с тем спектром проблем, с которым работают «реальные психологи». Он-лайн психологи-консультанты помогают людям разрешать мотивационные конфликты, работают с неглубокими психологическими травмами, помогают клиентам разрешать конфликтные ситуации на работе, наладить межличностное общение и т.д.

Мы полагаем, что психологическое консультирование в Интернете представляет собой, в наше время, некую структуру или, даже, систему. Стать специалистом, представленным на профессиональном психологическом консультационном сайте, в принципе, может каждый человек, желающий помогать людям, используя безграничные информационные и технические возможности и средства Интернета, имеющий психологическое образование и опыт консультаций.

Мы не считаем, что система он-лайн консультирования может заменить очное консультирование, но система он-лайн психологического консультирования – это неоспоримое веяние века технологий и наше мнение таково, что «присутствие» доступных (!) для консультаций психологов в Интернете, на современный период как никогда необходимо, в связи с напряжёнными социальными условиями во всём мире. Возможно, кто-то, после консультирования в Интернете, решится пойти к специалисту «очно», – что практически и является одной из целей психологического консультирования в Интернете. Для этого специалисты разных психологических центров, работающие «face to face» всегда могут оставить информацию о себе и о своем центре на соответствующих профессиональных психологических консультационных web-сайтах.

Ценностью Интернет-консультирования для самих специалистов-психологов является уникальный опыт дистанционного общения, возможность понимания психологии людей без очного контакта, возможность психологической оценки клиентов на основании лишь скудных информационных данных и т.д.

Ценность психологического Интернет-консультирования для клиентов – его быстрота, доступность, конфиденциальность. Данная система отношений помогает клиентам избежать лишних затрат времени. Достаточно лишь подойти к своему персональному компьютеру и «зайти» на определённый web-сайт. Система психологических Интернет-консультаций призвана помочь людям, не имеющим возможности воспользоваться очными консультациями и/или боящимся первой в своей жизни психологической консультации. Мы не призываем пользоваться психологической Интернет-консультацией постоянно, - очные консультации, в общем и целом, как нам представляется, намного эффективней, мы лишь подчёркиваем плюсы Интернет-консультирования, понимая его объективные минусы. При большом желании клиента психолога Интернет-консультанта и при желании этого специалиста-психолога, – они могут потом «встретиться очно».

Психологическое Интернет-консультирование позволяет осуществлять интеграцию специалистов разных направлений психологии даже на одном профессиональном консультационном web-сайте, - в целях оказания быстрой, квалифицированной психологической помощи «широкому спектру» клиентов. Система психологического он-лайн Интернет-консультирования позволяет участвовать в консультационных Интернет-проектах большому количеству специалистов, возможно из разных регионов, даже из разных стран, работающих в русле различных психологических школ и течений. Клиенты имеют возможность выбрать того профессионала, который им ближе по стилю (содержанию) работы. Система психологического Интернет-консультирования открыта и доступна каждому, - как специалистам, так и клиентам. Одновременно на одном профессиональном психологическом консультационном web-сайте могут консультироваться несколько десятков людей. Система он-лайн Интернет-консультирования, в общем плане, представляет собой группу информационных и технологических программ и проектов, позволяющих, наряду со сказанным выше, организовать и закрытые, индивидуальные консультации в рамках частных отношений клиент-специалист. Все профессиональные специалисты-консультанты проходят супервизию. Вся информация от клиентов остаётся конфиденциальной. Вопросы о форме (способе) психологических консультаций клиенты могут задавать «на форуме» («в чате»), и/или получить предварительную информацию, заполнив соответствующую информационную анкету на профессиональном консультационном web-сайте в графе «контакты».

Одно из главных преимуществ Интернета - это возможность для людей общаться между собой на очень отдалённых расстояниях, при желании, - с полной анонимностью. Причем, благодаря возможностям Интернета, это общение может проходить и в режиме реального времени – on-line, а не только в режиме off-line, – «пошагово», в форме электронных писем-вопросов и электронных писем-ответов. Ценность для клиентов возможности общения с консультантом на дистанции, но в реальном времени, «здесь и теперь», «здесь и сейчас», on-line – трудно переоценить. Если не углубляться в технические тонкости того, как это происходит, то факт налицо, - любой человек сел за компьютер, зашел в «мировую информационную паутину» и общается с «кем хочет» и «как хочет», - получает (в том числе бесплатно!) любые психологические консультации и т.д. и пр. и т.п.

Психологические проблемы «присутствуют» у всех людей, - у кого-то – «больше», у кого-то – «меньше». Но не всегда у человека есть возможность обратиться к хорошему специалисту-психологу. Даже если такая возможность имеется, то человек просто зачастую не знает, как найти хорошего психолога и что это вообще на самом деле такое – «психологическое консультирование». Тем более, у многих людей существуют опасения, что если близкие или знакомые узнают, что «у тебя есть какие-то проблемы», «ты, оказывается, ходишь к психологу», то отнесутся к этому с подозрением. Например, мужчины часто не

решаются идти к психологу, потому что расценивают это как признак слабости. Даже близкие люди, не говоря уже о коллегах по работе, – не всегда поддерживают человека, решившегося на психологическое консультирование.

В нашей стране культура обращения на очные консультации к психологу недостаточно пока сформирована. Тогда, на помощь приходит психологическое Интернет-консультирование. Человек может получить консультации психолога анонимно: никто не будет знать его фамилию, имя, отчество, он может придумать себе псевдоним, скрыть («изменить») свой пол, возраст, профессию и пр.

Может быть, человек обижен на родителей, которые назвали его не тем, как ему кажется именем, – например, он хотел бы быть Сережей, а его назвали Пашей. Общаясь «интерактивно» с психологом, такой человек может «быть Сережей», а «может быть и Пашей». Как ему заблагорассудится. Человек (клиент) может смело «говорить» о своих трудностях, проблемах, фантазиях, которые кажутся окружающим его в реальном мире людям сумасшедшими, – поэтому он ни с кем ими не делится. Но все это мучает его, не давая покоя. «По жизни» он ходит, улыбаясь, «задрав нос», – с виду успешный, счастливый человек, – а в глубине души он полностью несчастлив, либо всё-таки счастлив, но как-то «наполовину». При этом, он не решается кому-либо и своего микросоциума сказать о своих психологических проблемах, активно покупает книжки по популярной психологии из серии «Сам себе психолог», начинает их читать, даже пытается что-то делать, чему-то следовать. Но далеко не всегда это, к сожалению, помогает.

Основываясь на своем личном и профессиональном опыте, мы можем сказать, что без помощи специалиста, человеку «разобрать» свои проблемы очень сложно, и он ходит «как заговоренный» по одному и тому же кругу. На это «хождение» («самокопание» и т.п.) у такого «проблемного» человека уходит очень много времени, которое он мог бы посвятить намного более интересным и продуктивным для себя вещам.

И действительно! Если у человека болит зуб, – он же (в подавляющем большинстве случаев) не пытается сам его лечить, к тому же покупая при этом книги по практической стоматологии. Человек, как правило, не пытается решать юридические вопросы без консультации юриста, – иначе это может привести к плачевным последствиям. Если мы говорим о душе человека, – то это намного более тонкая материя, это не зуб и, даже, не подача иска в суд.

Душа человека – это смысл жизни, страх смерти, удовлетворенность/неудовлетворенность жизнью, мучающая ревность, предательство, чувство вины и/или стыда, неразделенная или (это тоже может быть психологической проблемой) разделенная любовь, утрата близких... Такие проблемы «с наскока» или «в одиночку» не решаются. Они составляют сущность жизни человека. Поэтому, когда человек перестает «убегать» и/или «прятаться» от своих проблем, он «останавливается» и понимает, – «что-то не так». Таким образом, если человек хочет решить свои психологические проблемы быстрее и качественнее, – то ему целесообразно обратиться к профессиональному психологу-консультанту.

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 (так же как были подвергнуты конструктивному анализу многими другими исследователями). Здесь же нам хотелось бы снова обратить внимание на, наверное, самое большое преимущество психологического Интернет-консультирования перед классическим («лицом к лицу») психологическим консультированием. Это анонимность. К тому же, все мы знаем «очистительную роль исповеди». Может быть, у человека (как уже было сказано) есть какие-то «страшные тайны», которые мучают его, и он боится поделиться ими с кем-либо «в реальной жизни». Тут на помощь ему может прийти Интернет-психолог.

Может быть, формата Интернет-консультирования будет достаточно, чтобы разрешить проблемы человека (клиента), если нет, - тогда Интернет-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 любой заочной (дистанционной) формы психологического консультирования, есть существенные ограничения. Об этих объективных минусах недостатках психологического Интернет-консультирования мы подробно рассказывали в нашем научном исследовании. Здесь же, мы хотим снова подчеркнуть детально проанализированный нами в нашем исследовании качественный плюс психологического Интернет-консультирования, имеющее обратную сторону основное преимущество Интернет-консультирования – его полнейшую анонимность. А именно: психолог-консультант в ходе on-line и в процессе off-line общения не может, как правило, физически видеть клиента, не в состоянии «считывать» его невербальные реакции. К тому же, клиент может сознательно обманывать психолога, «предоставляя» ему заведомо ложную информацию о себе, которую консультант, опять же, не в силах проверить из-за дистантной формы взаимодействия с клиентом.

Итак, мы всесторонне проанализировали Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования.

Интерактивный топос человека: функциональные расширения

Ярославцева Е.И.

к.ф.н., доц., с.н.с.
Институт философии РАН, Москва

Углубление трансформаций в системе современного образования обнаруживает все большее значение интерактивных коммуникаций, которые становятся особенно важными в тех сферах, где используются новейшие мультимедийные технологии, создается принципиально новая по своим характеристикам цифровая система взаимосвязи. Новое сетевое пространство активно используется в интерактивных дистанционных коммуникациях между педагогом и студентом, что ведет к принципиальному изменению уровня самостоятельности и свободы всех участников образовательных отношений. Формируется новое образовательное пространство – интерактивный топос человека, в котором он получает знания об окружающем мире и интенсивно их использует.

Можно говорить о двух принципиально отличных друг от друга типов коммуникаций: для воспроизводства получаемого информационного материала и для его креативного развития. Разница между ними особенно заметна при использовании технических средств, которые, на первый взгляд, позволяют придерживаться точности в трансляции информации, но при этом увеличивают интерпретационные возможности человека, как педагога, так и ученика.

В обычной, традиционной педагогической практике элементы воспроизводства и креативности сочетаются. Например, учитель стремится направить детей на повторение, т.е. на репродукцию знаний, но при этом сохранить их способность сочинять, творить. Обе эти стороны в уроке остаются весьма условными, поскольку плохо соединяются и случайным образом не смешиваются, особенно при большой численности учебного класса или студенческой аудитории. Большей частью учебная деятельность – традиционно репродуктивная, требующая выработки навыка удержания опыта, памяти. А если какие-то действия выходят за этот стандарт, то попадают в категорию творческих, нерегулируемых, остаются не направляемыми и по сути, случайными. Они как бы противопоставляются осознанной упорядоченности знаний.

Творчество вытесняется нередко продолжает существовать за пределами

образовательных процессов в виде неупорядоченной активности и достаточно часто выступает как протестное действие. Иногда оно развивает собственные усилия человека, но иногда приводит к эмоционально-психологическому и интеллектуальному «выгоранию», что говорит о необходимости особого внимания к творческим аспектам в обучении. При нарастании интерактивности образовательного процесса и самостоятельности человека нужно выделить технологии создания знания.

Технология воспроизведения допускает копирование и автоматическое использование подготовленного материала. Важно, чтобы ученик повторил то, что в ней зафиксировано и следовал в собственной деятельности указаниям, разработанным педагогом. В то же время Креативная технология основывается на использовании алгоритма открытого взаимодействия с аудиторией, создание «коммуникативных пар» и соответствующее комплектование материала. Все может динамично изменяться в соответствии с возникающими требованиями. Если работа строится по такому алгоритму, результат возникает из развертывания (расширения) системы взаимодействия в коммуникативной паре, активности не только в стиле педагога, но и студента. В целом этот результат зависит от их взаимоотношений, от мотивированности студента – получить знания, у педагога – помочь ему это сделать.

Фактически речь идет о помощи, сопровождении студента в этом движении к формированию своего знания. Креативная технология может быть наиболее успешной в условиях сетевых компьютерных коммуникаций, которые все более широко внедряются в образовательный процесс и вовлекают обучение тех, кому до сих пор было трудно осваивать стандартные требования. В определенном смысле такое образовательное партнерство может использоваться при обучении как высоко талантливых детей, так и детей с задержками развития или с ограниченными возможностями здоровья, без деления их на особые категории. Конечно, этот диапазон весьма широк и показывает качественно разные психофизиологические возможности человека, но цифровые технологии имеют высокий уровень гибкости и их можносонастраивать с возможностями и потребностями человека, создавать определенное образовательное меню.

Подобная работа в дистанционном режиме вполне допустима через алгоритм интерактивного взаимодействия: преподаватель организывает, а точнее, осуществляет ВСТРЕЧУ школьников, студентов с материалом. Это может быть как в массовой аудитории, так и в индивидуальном общении. Он старается создать «порождающую» встречу, когда у каждого человека создается свое восприятие и внутреннее расширение материала, собственное впечатление.

Использование многих средств трансляции материала создает возможность многих встреч и, следовательно, создает объемное впечатление, рождающее в целом, богатую картину знания. Ее особенность в том, что она для человека остается всегда значимой, живой, поскольку появилась адекватным образом, изнутри, а не привнесена извне. Она всегда является постоянно пополняемым и даже направляющим знанием, своеобразным критерием для оценок внешнего мира.

Педагог в этом случае – помощник. Он по существу «всего лишь» посредник, создатель процесса порождения мотивации человека на освоение темы и материала. По мере развития самостоятельности он становится и помощником в создании шкал контроля и оценок возникшего (полученного). За счет этого помогающего взаимодействия между учеником и педагогом образуется интерактивная связь и возникает устойчивая коммуникативная пара.

Парадоксально, но даже один и тот же познавательный маршрут может быть пройден и как воспроизведение материала, и как его креативное усвоение. Важным является стиль педагога, богатство его риторических приемов и педагогической техники. Во многих случаях тенденцию движения к тому или иному – креативному или воспроизводящему – стилю определяет использование аудио-визуальных, медиа технологий. С их помощью педагог может создать объемный и не догматический образ предмета, излагаемой темы,

запускающий познавательный интерес; дать гораздо больше фактического материала через разные каналы восприятия учащегося. Но одновременно педагог должен научить студента, школьника работать со своим разрастающимся информационным полем, чтобы в результате опроса выдать ее педагогу как продукт – знание.

Однако цифровые компьютерные технологии уже сегодня показывают, насколько гибко они могут подстроиться под потребности каждого и стать востребованными. Их активность, с одной стороны, порождает неоправданные надежды, а с другой – достаточно большую настороженность и опасения. Возможно потому, что компьютер «нащупывает» те психологические сферы, которыми человек управлять еще не может, но которые вполне эффективны для коммуникативного процесса.

Конечно, при использовании компьютерных мультимедиа технологий складывается тенденция развития креативного подхода, хотя не исключен вариант воспроизводства, копирования материала. Такие тенденции (риски) существуют всегда, но уход педагога от творческого расширения темы не будет отрицательно сказываться на аудитории, поскольку студенты даже в процессе повторения, т.е. репродуктивного воспроизводства материала, будут пополнять, углублять образ, поскольку в мультимедийных средствах обучения все более активно используется многоканальное восприятие. Это в определенном смысле можно считать эффективным закреплением изложенного педагогом материала. Для сравнения, педагог, не имеющий подобных технических возможностей подачи материала, традиционно опирающийся только голосовое общение, на свои риторические приемы, рискует оказаться в ситуации формального ведения занятий, простого копирования, воспроизводства материала.

Современный педагог и современный студент, составляя коммуникативную пару, при наличии новых технических средств взаимодействия, расширяют интерактивное пространство, создают новый топос, новую среду, где все более серьезное значение имеют индивидуальные функциональные возможности человека: как того, который ведет занятия – педагога, так и того, который формирует новые знания – учащегося. В индивидуальном опыте происходит расширение познания, за которым стоят функциональные особенности, не только аудиальные, но и визуальные, а так же их реакция на динамичную нагрузку. Они могут определять способности дальнейшей работы человека с познавательными расширениями, с возможностью самостоятельного формирования знания.

В каком-то смысле по-новому открывают себя визуальные возможности человека, дополняющие традиционное аудиальное взаимодействие. Цифровые технологии значительно усиливают визуальный ряд и, следовательно, интенсивно развивают образное мышление. Кроме того, что это значительная нагрузка на глаза – факт, который лежит на поверхности – это еще и новые тенденции в мышлении. Известно, что человек визуально воспринимает внешний мир в динамичных соотношениях. Иным образом мир ему не дается и остается не видимым. Усиление мультимедийности ведет к тому, что человек естественным образом приспосабливается к пониманию связей, процессов, более склонен, чем прежде, видеть динамику предмета. Понимание соотнесенности всего со всем, того, что раньше было доступно только интеллектуалам, становится доступной через интенсивный зрительный ряд множеству учащихся. Фактически визуальное расширение ведет к стимулированию интеллектуальной составляющей, образному мышлению – крайне важному компоненту обучения, особенно необходимого для людей с особенностями зрительного восприятия мира.

На основе компьютерных технологий может осуществляться компенсация сложностей зрительного восприятия. Это, в первую очередь, аудиальные формы коммуникации, которые позволяют дополнить образ не только традиционно – голосом учителя, но и создать многоканальный звук, доступный не только уху, но и воспринимаемый всем телом. Синергический эффект такого взаимодействия, повышающих расширение представлений о мире, становится сегодня вполне возможной реальностью для многих учащихся цифровых школ. Сегодня так же существует достаточно много разработок тактильного компьютерного инструментария, не только на основе азбуки Брайля, но и совершенно новых технологий – интерактивных досок различного типа, на которых можно работать как стилусом, так и

рукой. Сегодня интерактивные доски широко используются в системе образования, повышая интерес к учебе у обычных детей и стимулируя возможности обучения у тех, кто имеет ограничения. Фактически на цифровых технологиях мы видим, насколько эффективно могут быть включены в формирование познавательного образа все сенсорные системы человека. И это не просто математическое сложение усилий, а формирование множества принципиально новых соотношенностей и связей, которые усиливают интерактивный топос человека.

На основе тактильных и аудио-визуальных функций человек учится управлять мультимедийными объектами и получает высокие результаты, поскольку эти объекты не требуют значительных физических затрат. Современные разработки связаны с тем, что человек может успешно решать задачи, передвигая мультимедийный объект силой взгляда, что для обычной ситуации считается паранормальным явлением, а для данной ситуации – вполне рядовым, а в ближайшем будущем станет инструментом обучения, тренинговой задачей. Разрабатываются программы, посредством которых можно с голоса получать текстовую запись, мысленно управлять достаточно сложными функциональными системами. Много проектов, связанных с моделированием таких сенсорных функций, как обоняние и вкус – самых древнейших функций организма, затрагивающих процессы филогенетического прошлого. При этом человек уже может на основе соответствующих программных технологий создавать вокруг себя новый – виртуальный – мир, в который он включен всем своим существом, реагирует на его события как на настоящие. Этот трехмерный мультимедийный объект, внутри которого человек способен находиться как в естественном мире, дополняется голограммными мультимедийными объектами, используемыми в сфере образования пока только в экспериментальной форме.

Все это можно отнести к функциональным расширениям человека, ведущим к появлению новых потребностей и познавательных запросов. По существу, это углубление познания не только в природу, внешний мир, но и в свою биологическую форму организации. Поэтому можно представить, насколько многоликий студенческий коллектив будет формироваться в этом образовательном пространстве и насколько сложно будет педагогу создать индивидуальную траекторию обучения. Но кроме креативных образовательных технологий никакие другие уже не справятся, поскольку такое функциональное многообразие невозможно унифицировать. И при этом, естественно, возрастает актуальность способности человека к самостоятельному обучению. А педагог закрепляется в роли помощника, сопровождающего студента в его движении к расширению представлений о мире, к формированию собственных знаний!

В образовательной коммуникативной паре «педагог-студент» всегда есть ведущий. Обычно это педагог, который является инициатором создания различных познавательных приемов, использования имеющихся методических материалов, технологий. Метод избирается и на основе его происходит практическая реализация намерений. Фактически происходит сотворение нового, своеобразное расширение человека в среду, которое организуется через выбор определенного подхода, инструмента. В процессе познания человек в принципе не ищет единственного истинного метода, поскольку можно начать с чего-угодно, важно начать. И педагог должен способствовать именно этому движению к цели. Человек, так или иначе, выйдет на нужный этап собственного развития, поскольку все процессы инвариантны, фрактальны. Практика построения и самоопределения себя в окружающей среде есть качественно преобразующий процесс, который является созидающим процессом встреч. Встреч человека со знанием, материалом, техникой, наконец, с самим собой, действующим в других условиях.

Современные инструменты образования, как было замечено выше при рассмотрении функциональных расширений, так же переживают серьезную трансформацию. Изменение инструментария привело к возникновению нового образовательного пространства, средовых особенностей, которые в принципе изменили способы восприятия и усвоения материала студентом. Точнее говоря, современные компьютерные технологии дополнили обычные формы коммуникации – речевые высказывания педагога и студента – иными, а именно: аудио

и видеозаписями, которые раздвигают рамки урока (лекции), позволяют иным образом работать с материалом. Создание самостоятельного видеоматериала, рефлексии на его основе, размещение в сетевых ресурсах, социальных сервисах – все дает возможность рассмотреть интересующий объект с различных точек зрения. Резкое расширение кругозора позволяет не только использовать больший объем материалов, но и тех источников, которые разным образом подают объект. Это может быть осмотр исторического памятника, его представление разными учеными, отложенное самостоятельное наблюдение, выставленное на обсуждение с учениками и прочее. Разный формат подачи объекта создает совершенно иной урок, занятие, позволяет учащимся быть более самостоятельными.

Компьютерные технологии вместе с данными видами работы с материалом позволяют эффективно развивать дистанционные формы обучения. В дистанционном обучении человек реализуется как самостоятельно реализующий цели и задачи образования в конкретном предметном знании, за что, после соответствующих контрольных заданий, такой студент получал диплом. Дистанционное образование – это изменение формы коммуникации, которая не только не наносит вреда, но стимулирует студента к проникновению в материал. И ему в этом случае становится более важным не просто сам предмет, но сразу и те знания, которые дают ему более глубоко в него вникнуть, использовать при решении каких-либо практических задач. Это совершенно иная форма ученичества, хотя многие ее предпосылки были сформированы значительно раньше.

Современный учащийся, студент может без особых сложностей показать, что он соприкоснулся с определенной информацией и умеет классифицировать ее по предметам. Он пользуется информацией в Интернет и показывает свои способности в ее поиске и классификации. Нередко его информация может весьма серьезно дополнять информацию педагога, у которого он обучается. Но при этом не происходит изменения статуса ни педагога, ни студента. Их взаимоотношения переходят в иной план.

Коммуникация в дистанционном образовании становится серьезным фактором, определяющим взаимоотношения обеих сторон. Особенно в современных условиях, когда педагог не может показать, каким образом надо что-то делать. То есть, студент не может быть непосредственным наблюдателем за работой педагога с информацией, будь то речевая, будь то презентационная форма работы. Студент должен через рекомендации, создаваемые педагогами, научиться вырабатывать самостоятельные способы работы с информацией. То, чем он овладеет, следует представить педагогу для оценки.

Его самостоятельность в конечном счете и создает ту базу, на которой формируется знаниевое поле. Но, кроме того, у такого студента формируется комплекс навыков управления такой информацией и умение использовать ее в свое время и в своем месте. То есть вырабатывается опыт оптимального и творческого использования имеющихся знаний и создания новых баз данных.

Одним словом, функции педагога в области коммуникации, а так же в области инструментария достаточно важны и серьезно преобразуются в связи с появлением новых - компьютерных средств коммуникации. Они позволяют создавать новую среду, нового педагога, а так же и нового студента. И все это требует нового, более пристального рассмотрения всех участников образовательного процесса с точки зрения их успешности в своей деятельности. Можно сказать, что у каждого из взаимодействующих лиц будет своя, более индивидуальная система получения знания. Она будет зависеть от того, насколько самостоятелен человек в работе с информацией, насколько он лично заинтересован в продуктивном владении знаниями, которые он получает по тому или иному предмету.

В заключение можно заметить, что технологии по воспроизводству знания, укрощающие свободу человека, направлены в основном в прошлое. Современные интерактивные коммуникации позволяют создавать технологии, направленные в будущее, позволяющие обучать тому, чего еще нет. Как ни парадоксально, это вполне закономерный переход, показывающий увеличение роли образования в обществе. Несмотря на то, что векторы времени здесь разные, но внутренняя суть образования открывается наиболее ярко –

обучение самостоятельному движению по предмету. В воспроизводстве знания такая связь с процессом, знанием его алгоритмов оставалась скрытой. Наши предки учились удерживать процесс через наиболее яркие – предметные проявления. А современники должны опираться на другое – поскольку предметная сфера стремительно меняется – опираться на собственно процесс. Он выражен в алгоритмах и поэтому современному человеку нужно учить алгоритмы. Фактически надо обучать темпу движения, действиям в этом темпе, где все постоянно по определенному алгоритму меняется. Наиболее способные ученики интуитивно осваивают именно такой тип познания, рано становясь самостоятельными и эффективными практиками.

Проектирование и создание сайта службы психологической помощи в сети интернет

Иванцов О.В.

Центр экстренной психологической помощи МГППУ
г. Москва

Современные технологии позволяют создавать динамичные и интерактивные интернет сайты. Однако прежде чем приступать к рассмотрению технологий создания коснемся главных определений.

Сайт (от англ. website: web — «паутина, сеть» и site — «место», буквально «место, сегмент, часть в сети») — совокупность электронных документов (файлов) частного лица или организации в компьютерной сети, объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом). По умолчанию подразумевается, что сайт располагается в сети Интернет (1).

Сайты могут быть как динамическими, так и статическими.

Динамический сайт — сайт, в котором возможно изменять содержимое страниц сайта, не прибегая к программированию, т.е. средствами самого сайта. Возможность править все страницы предоставляется, только определенной категории пользователей (например администраторам, или зарегистрированным пользователям). В некоторых случаях к правке определенного веб-контента допускаются анонимные пользователи (например на форумах — добавление сообщений). Примером сайта с анонимным изменением может служить Википедия (2).

Статический сайт — сайт, который в отличие от динамического сайта содержит статическую информацию. Все изменения на сайт вносятся в исходный код документов сайта, для чего необходимо иметь доступ к файлам на веб сервере (3).

На сегодняшний день существует множество разновидностей сайтов: Виртуальный атлас, Баннерная сеть, Блог, Видеохостинг, Вики-движок, Сайт-визитка, Вопрос-ответ, Закладки, Службы знакомств, Каталог ресурсов, Сервис контекстной рекламы, Интернет-магазин, Микроблог, Тамблелог, Новостной сайт, Поисковая система, Порносайт, Социальная сеть, Торрент-трекер, Файлообменник, Форум, Фотохостинг, Чат.

Рассмотрим основные типы сайтов наиболее подходящих для психологических служб.

Сайт-визитка — небольшой сайт, как правило, состоящий из нескольких веб-страниц, и содержащий основную информацию о коммерческой или некоммерческой организации, частном лице, компании, товарах или услугах, прайс-листы, контактные данные и форму обратной связи (4).

Сайт-визитка кратко представляет лицо, компанию, продукт или услугу в Интернете. Часто сайт-визитку используют компании, которые не хотят нести большие затраты на создание отдельного сайта. Очень часто при покупке доменного имени для почты устанавливается сайт-заглушка или сайт-визитка.

Сайт визитка может быть как динамическим, так и статическим сайтом.

Еще одной разновидностью сайтов-визиток являются сайты, созданные с применением т. н. Flash-технологий, когда весь сайт визитка располагается на одной веб-странице, предназначенной исключительно для загрузки Flash-приложения, а вся навигация и контент реализованы в самом Flash-ролике.

Блог (англ. blog, от web log — интернет-журнал событий, интернет-дневник) — веб-сайт, основное содержимое которого — регулярно добавляемые записи, содержащие текст, изображения или мультимедиа. Для блогов характерны не длинные записи временной значимости, отсортированные в обратном хронологическом порядке (последняя запись сверху). Отличия блога от традиционного дневника обуславливаются средой: блоги обычно публичны и предполагают сторонних читателей, которые могут вступить в публичную полемику с автором (в комментариях к блогзаписи или своих блогах) (5).

Людей, ведущих блог, называют блогерами (также распространено альтернативное написание блоггер). Совокупность всех блогов Сети принято называть блогосферой.

Для блогов характерна возможность публикации отзывов (комментариев, «комментов») посетителями. Она делает блоги средой сетевого общения, имеющей ряд преимуществ перед электронной почтой, группами новостей, веб-форумами и чатами.

Веб-форум — класс веб-приложений для организации общения посетителей веб-сайта. Термин соответствует смыслу исходного понятия «форум». Для работы форума часто требуется база данных, как правило, SQL (6).

При этом один сайт может сочетать в себе различные модули, так на сайте одновременно могут располагаться Блог, Форум, Вики-движок, социальная сеть (или ее элементы) и пр.

Так же для размещения интернет сайта обязательно требуется Хостинг.

Хóстинг (англ. hosting) — услуга по предоставлению вычислительных мощностей для физического размещения информации на сервере, постоянно находящемся в сети (обычно Интернет). Хостингом также называется услуга по размещению оборудования клиента на территории провайдера с обеспечением подключения его к каналам связи с высокой пропускной способностью (колокация, от англ. colocation) (7).

Обычно под понятием услуги хостинга подразумевают как минимум услугу размещения файлов сайта на сервере, на котором запущено ПО, необходимое для обработки запросов к этим файлам (веб-сервер). Как правило, в услугу хостинга уже входит предоставление места для почтовой корреспонденции, баз данных, DNS, файлового хранилища и т. п., а также поддержка функционирования соответствующих сервисов.

Хостинг баз данных, размещение файлов, хостинг электронной почты, услуги DNS могут предоставляться отдельно как самостоятельная услуга, либо входить в понятие услуги.

При разработке сайта имеет смысл обратить внимание на CMS системы

Система управления содержимым (контентом) (англ. Content management system, CMS) — информационная система или компьютерная программа, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления контентом (т.е. содержимым) : Главной целью такой системы является возможность собирать в единое целое и объединять на основе ролей и задач все разнотипные источники знаний и информации, доступные как внутри организации, так и за ее пределами, а также возможность обеспечения взаимодействия сотрудников, рабочих групп и проектов с созданными ими базами знаний, информацией и данными так, чтобы их легко можно было найти, извлечь и повторно использовать привычным для пользователя образом (8).

В системе управления содержимым могут быть определены самые различные данные: документы, фильмы, фотографии, номера телефонов, научные данные, и так далее. Такая система часто используется для хранения, управления, пересмотра и публикации документации. Контроль версий является одним из основных её преимуществ, когда содержимое изменяется группой лиц.

Перейдем к рассмотрению основных этапов Веб-разработки

Проектирование сайта или веб-приложения (сбор и анализ требований, разработка Технического Задания, проектирование интерфейсов)

- Разработка креативной концепции сайта
- Создание дизайн-концепции сайта
- Создание макетов страниц
- Создание мультимедиа и FLASH-элементов
- Вёрстка шаблонов и страниц
- Программирование (разработка функциональных инструментов) или

имплементация на CMS-систему

- Подготовка и размещение материалов
- Тестирование и внесение корректировок
- Открытие проекта на публичной площадке
- Обслуживание работающего сайта или его программной основы

В зависимости от текущей задачи какие-то из этапов могут отсутствовать, либо быть тесно связаны один с другим.

Рассмотрим наиболее важные этапы подробнее.

Предварительный этап

Данный этап заканчивается не созданием сайта, а Технического задания и определяется следующими пунктами:

- На этом этапе необходимо определить, каким должен быть наш сайт. На какую аудиторию он будет рассчитан? На чем следует делать акцент при подготовке материалов и разработке структуры? Должен ли сайт быть имиджевым (основной акцент сайта - дизайн) или информационным (основной акцент сайта - содержание страниц)? Как часто и какое количество информации будет обновляться? Нужно ли разрабатывать программную часть или будет достаточно обычной верстки? Ответы на эти вопросы во многом будут влиять на прохождение следующего этапа работ. На протяжении этого этапа производится регистрация домена в соответствующей зоне. Рекомендации по подбору доменного имени. Если у нас еще нет доменного имени, то его необходимо выбрать. Домен – это своего рода товарная марка с названием нашей службы или что-то близкое к названию, либо это некая интересная лексема из перечня предоставляемых услуг.

- Определение основной концепции сайта, проектирование информационной структуры, составление Технического Задания.

Начало работ по созданию сайта.

На данном этапе проводятся работы по разработке структуры, как всего сайта, так и отдельных его разделов и страниц. Тщательно продумывается возможный путь посетителей по страницам сайта. Основная цель данного этапа - создание наиболее оптимального варианта навигации сайта для обеспечения максимально простого передвижения посетителя по страницам сайта. На основании результатов этого этапа будет строиться вся последующая работа по созданию сайта.

- создание дизайн-макета главной и внутренних страниц сайта, создание шаблонов страниц. Как правило, дизайн разрабатывается в стиле компании. Если у компании нет определенной цветовой гаммы выбранной, например, при разработке логотипа, то стиль будет разработан "с нуля". Дизайн будет разрабатываться в соответствии с пожеланиями Заказчика и в соответствии со структурой сайта.

- утверждение дизайн-макета.
- разработка программных модулей, систем управления сайта, интеграция с существующими системами и базами данных клиента.
- информационное наполнение сайта, обработка графики.
- размещение сайта в интернете.
- тестирование и отладка.
- регистрация в каталогах и поисковиках.

Продвижение и реклама сайта

- Подбор ключевых слов и словосочетаний
- Оптимизация сайта для поисковых систем
- Определение целевой аудитории, выбор инструментов для проведения рекламной кампании с учетом сроков и бюджета. Создание медиаплана
- Прогнозирование, статистика и отчет по рекламной кампании

Литература

1. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Веб-сайт>.
2. Википедия. http://ru.wikipedia.org/wiki/Динамический_сайт.
3. Википедия. http://ru.wikipedia.org/wiki/Статический_сайт.
4. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Сайт-визитка>.
5. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Блог>.
6. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Веб-форум>.
7. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Хостинг>.
8. Википедия. http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_содержимым.

Дистанционная диагностика и психологическая коррекция с использованием БОС

Балыкин А.И., Балыкина-Милушкина Т.В.

ООО Академия Развития Способностей «Гармония»
г. Москва

Актуальность дистанционных технологий для будущего как экономики постиндустриальных стран, так и в культурном аспекте не вызывает сомнения. В некоторых случаях из-за ряда социально-экономических причин дистанционное обучение и консультирование фактически не имеет альтернативы и, следовательно, является стратегически важным.

Предлагается в качестве одного из средств дистанционной психологической консультации (диагностики и коррекции) запатентованный «Способ гармонизации психоэмоционального состояния человека» (патент РФ №2373965).

Изобретение относится к психологии. Консультант в режиме реального времени регистрируют показания КГР (кожно-гальваническая реакция) в процессе интервьюирования по информационным шаблонам тестирования, которые отражают посттравматические события жизненных сфер консультируемого.

По резкому падению амплитудно-частотных показателей фазической составляющей КГР на фоне регистрируемых абсолютных величин тонической составляющей, диагностируют доминирующий посттравматический фактор, влияющий на психоэмоциональную дезадаптацию консультируемого в его жизненной сфере. Затем выявленный доминирующий посттравматический фактор корректируют с помощью пассивных шаблонов интервьюирования, выявляющих наличие у консультируемого образов, звуков, ощущений, эмоций, мыслей на выявленный доминирующий фактор или с помощью шаблонов, выявляющих физиологические особенности консультируемого на выявленный фактор. По появлению плавных амплитудно-частотных показателей фазической составляющей КГР на фоне уменьшающегося значения абсолютной величины тонической составляющей определяют психоэмоциональную адаптацию консультируемого к выявленному доминирующему посттравматическому фактору.

Способ расширяет арсенал средств консультанта, использующего интернет как возможность проведения дистанционного консультирования.

Что необходимо для дистанционной диагностики и коррекции.

Достаточно подключить к компьютеру гарнитуру, индикатор психо-эмоциональных реакций «ИПЭР-1К» (регистрирующий КГР), загрузить программу, выйти в Интернет и позвонить на Skype. Далее консультируемый берет в руку электрод индикатора и отвечает на задаваемый консультантом шаблон вопросов (шаблоны вопросов создаются в зависимости от задачи диагностики). После диагностики человек получает результаты диагностики в виде Карты ресурсных состояний, после чего ему проводят консультацию.

Предлагаемый способ позволяет достигать следующих результатов:

В ПЕДАГОГИКЕ:

- ☐ диагностирование и устранение психических преград в обучении;
- ☐ диагностика знаний и умений с прогнозом их применения;
- ☐ ускорение усвоения и углубление изучаемых данных в 2-4 раза;
- ☐ развитие творческих способностей в различных сферах;
- ☐ профориентация и профотбор;
- ☐ профилактика и коррекция подростковой преступности.

В РАБОТЕ С ИНФОРМАЦИЕЙ:

- ☐ увеличение скорости и качества переработки и усвоения информации;
- ☐ повышение способности запоминать большие объемы информации и применять их на практике без потери данных;
- ☐ устранение психических преград в усвоении информации.

В ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЯХ:

- ☐ определение неосознаваемой реакции испытуемого на различные стимулы;
- ☐ выявления соотношения сознательных и бессознательных процессов и их влияния на жизнь исследуемого человека.

В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ:

- ☐ нахождение неосознаваемых причин проблем и трудностей;
- ☐ диагностика психосоматических заболеваний.
- ☐ снятие раздражения на окружающих людей;
- ☐ изменение нежелательных привычек.

Литература:

1. Алдерсонс А.А. Механизмы электродермальных реакций. - Рига: Зинатне, 1985.
2. Тарханов И.Р. О гальванических явлениях в коже человека при раздражении органов чувств и различных формах психической деятельности /Вестник клинической и судебной психиатрии и невропатологии, СПб, 1889, т. 7, № 1.
3. Сборник «Функциональные состояния человека и методы его исследования». М., Наука, 1992.

Психологическое консультирование в формате D

Каширина А.А.

ВГПУ
г. Волгоград

Чтобы снять социальную напряженность в наше такое непростое и противоречивое время, сегодня предлагается много различных форм психологической помощи населению. Но как найти ту золотую середину, которая бы смогла удовлетворить потребности всех нуждающихся в ней?

В своей статье, я попробовала найти ту идеальную модель, которая сможет в скором будущем предоставить всем желающим равные возможности в процессе психологического консультирования. А так же попыталась предположить возможный путь развития для

экспериментальной психологии и психологии в целом как науки, роль которой в современном обществе возросла многократно.

Жизнь среднестатистического человека уже невозможно представить без современных средств связи и Интернета. Последние достижения техники и электроники буквально врываются в каждый дом, меняя быт и мировоззрение людей в частности и общества в целом. Что раньше было недоступно или доступно очень немногим – в 21 веке стало повседневностью и даже необходимостью. «Бытие определяет сознание» это изречение в наше время как нельзя актуально и наиболее точно характеризует процессы, протекающие в современном обществе, где материальные и духовные потребности взаимосвязаны.

Что же дает нынешним психологам все те технологии и коммуникационные ресурсы, которые есть сегодня практически у каждого в личном распоряжении, в наш век информационных технологий? Прежде всего- возможности! Возможности практически безграничные для психологических исследований в области диагностики, терапии, психокоррекции и психологического эксперимента.

Возможно, именно сегодня экспериментальную психологию ждет второе рождение, т.к. мир виртуальной реальности до сих пор мало исследованная область, как в научном так и практическом плане.

Какие открытия может принести психологическое консультирование, если психолога и клиента поместить в одну виртуальную реальность и каким же образом можно уже сейчас предположить, что в скором времени нам будет доступно полное погружение в нее?

Если проанализировать последние достижения электроники, то становится ясно, что они смещаются в сторону визуализации 3D изображения и развития высокоскоростных и многофункциональных сетей связи, в частности Интернета. Что же такое 3D и зачем оно нам? Чтобы не углубляться в физику можно объяснить это просто: все что окружает человека, т.е. то пространство где он живет- имеет трехмерную природу, но воспринимаем мы его через двухмерные образы из-за анатомического строения сетчатки глаза. 3D формат дает нам объемное виденье и эффект присутствия.

А также если заглянуть в не такое отдаленное прошлое, например компьютерных игр, то многие из нас вспомнят, что для того чтобы создать иллюзию виртуальной реальности - необходимыми атрибутами были специальный шлем и перчатки с вмонтированными в них разного рода датчиками. И это каких то 5 лет назад! Сегодня игровые технологии эволюционировали настолько, что шлем и перчатки вовсе не необходимый атрибут, а скорее уходящие в прошлое артефакты. Роль датчиков, для передачи изображения в современных устройствах, играют миниатюрные видеокамеры. Они передают все движения хозяина на экран с высоким разрешением и преобразуют их в 3D изображения со встроенными настройками выбранного игрового персонажа. Можно надеяться, что совсем скоро камеры станут выпускать намного чувствительней, и они станут передавать без потерь в качестве не только все воспроизводимые движения, но и мимику человека. Для психолога,- это прежде всего возможность передачи невербальной информации о своем клиенте в реальном времени. Отсутствие её и есть главный недостаток дистанционного консультирования.

Возможно ли это в недалеком будущем? По всем потребительским показателям, - да. На современном рынке уже сейчас можно видеть в продаже ЖК панели с возможностью просмотра в домашних условиях изображений в 3D формате, в кинотеатрах в лидерах по прокату фильмы в формате D, игры и развлечения становятся все более технологичными, компьютеризированными и доступными. То же самое касается и провайдеров, осуществляющих доступ к Интернету. Скорость передачи информации увеличивается и данная услуга уже возможна практически в любом населенном пункте, даже самом удаленном и малочисленном.

Теперь рассмотрим, каким образом может осуществляться психологическое

консультирование в формате D. Для каких клиентов, нуждающихся в психологической помощи оно более подходит и каким запросам отвечает прежде всего.

С помощью Интернета и специальных программ связи психолог и клиент, при наличии необходимого оборудования, входят в виртуальный кабинет; где определенное время работают над разрешением проблемы клиента и оказанием ему квалифицированной помощи. Объемное виденье и эффект присутствия будут только имитировать реальное общение, но для психического состояния обоих участников процесса оно будет восприниматься практически как полноценное и реальное.

Можно возразить, что и сейчас нет никаких препятствий к тому, чтобы через Интернет и специальных программ связи оказывать дистанционно психологические консультации.

Но как показывает практика психологов работающих в данной области, - проблема есть. Она заключается в том, что не каждый клиент готов на консультации в режиме on-line использовать веб камеру. Ведь что привлекает клиента в психологическом консультировании посредством интернета? Это прежде всего три фактора:

- анонимность
- безопасность
- доступность

Некоторые клиенты так закрыты, что предпочитают полную анонимность, вплоть до того, что все общение с консультантом сводят к аудио или переписке в ICQ / по электронной почте. И это, при возможности пройти очное консультирование. Этот вид консультирования без сомнения полезен, но не во всех случаях и при современном развитии и технических возможностях зачастую проигрывает по сравнению с другими техниками, например по времени, которое уходит у психолога на уточнение запроса, обработки гипотез и получении эффективных результатов совместной работы для обоих.

Что может предложить новая технология для таких клиентов? Ведь их, как правило, мало интересуют научные доказательства и приводимые аргументы практикующих психологов в пользу полноценной консультации по классическому типу или с использованием аудио и видео техники. Ведь психолог – консультант должен ориентироваться не только на вербальную информацию, но и на невербальную, которая формирует у него полную картину с обозначением критических точек и в свою очередь обеспечивает клиенту полноценную обратную связь и эмпатическую поддержку.

Из-за невозможности на современном этапе обеспечить в первую очередь полноценное невербальное общение психолога с клиентом, в психологическом сообществе до сих пор нет единого мнения в отношении психологического консультирования в сети Интернет. Одни специалисты ставят его эффективность под сомнение и готовы рассматривать такого рода консультирование только как вынужденную альтернативу, другие считают его очень удобным и действенным способом оказания психологической помощи; будь это начальная стадия консультирования, промежуточная или единственно возможный способ коммуникации с клиентом. Но какой бы точки зрения не придерживался консультант по данному вопросу - последний выбор всегда остается за клиентом.

Для клиентов, которые предпочитают анонимность и безопасность прежде всего, но желающих получить качественную психологическую помощь эта возможность станет несомненно лучшим предложением, т.к. он сможет не беспокоиться о конфиденциальности. Современные технологии позволят изменить клиенту свою внешность (визуально) по примеру игровых технологий, о которых я писала выше. Но оставят личностные характеристики без изменений, что позволит психологу работать намного эффективней и результативней.

Доступность - не менее важна, чем два предыдущих фактора. Начиная от выбора специалиста и заканчивая ценой на услуги. Бесспорно, что такой вид консультирования выгоден как клиенту, так и практикующему психологу. Клиенту за приемлемую цену формат

D сможет обеспечить полноценную консультацию у квалифицированного специалиста, а консультанту сократить немалые расходы по аренде помещения и услуги по обеспечению сервиса и безопасности своего кабинета.

Так же данный вид консультирования будет в первую очередь удобен социально-незащищенным людям и гражданам с ограниченными возможностями и физическими недостатками.

Диагностика, консультирование, психокоррекция будет доступна при таком виде психологической помощи в полном объеме и сможет удовлетворить многочисленные пожелания как практикующих психологов так и клиентов.

Поскольку компьютерная грамотность и техническая оснащенность в современном мире охватывает все большие слои населения, то нетрудно прогнозировать, что психологическое консультирование в формате D подойдет очень многим категориям населения и возрастного диапазона, а так же получит дальнейшее развитие в первую очередь в таких областях психологии как консультативная и экспериментальная.

Программа «Моя тема — моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий

Паламонов И.Ю.

Межрайонный центр «Дети улиц» Северо-Восточного административного округа
г. Москвы

Программа «Моя тема – моя жизнь» – это система профилактических мероприятий дискуссионного характера, проводимых с подростками и молодёжью, которые собираются одновременно в различных учреждениях образования и культуры.

Программа носит дискуссионный характер, ибо только в общении с людьми наше сознание достигает максимальной ясности.

Для расширения территориального охвата и одновременного привлечения разных групп молодёжи и подростков профилактические мероприятия этой программы проводятся с использованием средств интернет-видеосвязи, таких как Skype, VZOchat, ooVoo и им подобных.

В перечень задач любой профилактики входят:

1. Развитие рефлексивной компоненты подростка.
2. Развитие эмоциональной сферы по отношению к себе.
3. Преобразование тревожности в конструктивную направленность поиска способов разрешения проблем.

Первая задача, развитие рефлексии у подростка, решается в предлагаемой профилактической программе путём инициирования подростка к самостоятельному осознанию происходящего и тренировки способности выражать своё мнение окружающим.

Вторая по значимости задача профилактической программы, развитие эмоциональной сферы подростка и молодого человека по отношению к себе, решается путём налаживания контроля обратной связи – «как мои решения повлияют на мою жизнь».

Третья задача профилактики, преобразования тревожности в конструктивную направленность поиска способов разрешения проблем, решается путём избавления от старого идейного и энергетического потенциала, который растрачивается в эмоциональной составляющей, проходящей дискуссии.

Опыт проведения мероприятий позволяет сделать некоторые выводы:

заметен большой интерес подростков и молодёжи участвовать в мероприятиях программы, так как это даёт возможность узнать о существовании большого разнообразия

взглядов на одни и те же проблемы своих сверстников;

участники нашей программы обладают главным качеством, необходимым для получения знания через интернет, - это процедурное знание интернет-пользователя

заметный интерес подростков и молодёжи к интернету, часто переходящий в интернет-зависимость, преобразуется участием в мероприятиях в новые формы интернет-деятельности.

Существуют определённые трудности с широким внедрением данной профилактической программы. К их числу относится недостаточная оснащённость учреждений образования и культуры (школы и библиотеки) современными компьютерными и мультимедийными средствами.

Надеемся, что понимание необходимости предложить подросткам дискутировать и обосновывать свою позицию словами, а не доказывать её кулаками, позволит быстро преодолеть указанные трудности.

II. Интернет-консультирование

Особенности психологической помощи в процессе интернет-консультирования при работе с людьми с ограниченными возможностями

Косов А.В.

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,
г. Калуга

Для работы с людьми с ограниченными возможностями необходимо выяснить, действительно ли их возможности трудиться производительно ограничены, и насколько именно, или же они себя таковыми («инвалидами») считают. Довольно часто реальностью становится не то, что есть на самом деле, а представления об этом самих людей, причем внутренние представления часто формируются внешними. Весьма распространена и компенсаторная реакция, уменьшающая зависимость человека от т.н. нетрудоспособности, в связи с чем в последнее время получил развитие взгляд на болезнь (имеется в виду тяжелые и/или хронические заболевания) как на развивающую систему.

Современные исследования показывают, что человек, в самом деле, «выбирает» болезнь, и это состояние для него становится способом выживания. Если заболевший не просто жертва, но активно действующее лицо, сам сделал что-то, что привело к болезни, в его действиях должна скрываться некая цель (возможно, неизвестная ему самому), а у болезни должно быть какое-то скрытое предназначение. Традиционно принимается (как само собой разумеющееся), что у болезни есть причины, но нет никакого назначения.

Один из вариантов такого поведения обусловлен восприятием болезни как наказания: человек «колеблется» между добром и злом, постоянное чувство неопределенности вызывает тревогу, влечения ослепляют и подталкивают к необдуманным поступкам, а когда они уже совершены, у человека нарушается идентификация – он «теряет» самого себя (но от себя отделиться всё же не может!), не может избавиться от чувства вины. Душа разрушает тело в этом ощущении непринадлежности себе. В науке всегда подыскивались новые принципы построения реальности, из нее безжалостно выметалось все субъективное, не основанное на опыте, а исследователи старались стереть случайные черты и убедиться в простоте, четкости и логичности построения нашего мира, с единственной трудностью - уточнить неизвестные нам правила его работы.

Болезнь часто воспринимается как «моральный естественный отбор», избавляющий общество от людей, способных его погубить. Так, получается, что болезни могут приносить пользу обществу в целом, хотя для отдельного человека болезнь – зло и, безусловно!

Причины страха лежат вне человека, причины тревоги - внутри. Часто человек сам не знает, что именно вызывает его тревогу, не умея и не имея возможности назвать причины собственных неудобств. Постепенно тревога становится невыносимой, а положение безысходным - спрятаться от тревоги нельзя, а т.к. человеку необходима защита, начинают изменяться все его ощущения. Когда человек не в силах справиться со страхом перед чем-то или перед кем-то, он может постараться убежать, скрыться, прибегнуть к чьей-либо помощи. Загнанный в угол, он пытается отвергнуть мир, к которому не сумел приспособиться, пытается создать свой собственный параллельный мир, ограждаясь психологически от враждебного и опасного окружения, перестает ориентироваться во времени и пространстве, путается в мыслях. Для того, чтобы человек, находящийся в состоянии депрессии, мог ее вынести, она должна наполниться понятным ему содержанием, а тревога «рационализироваться». Бывает, что, со временем, угнетенный человек все меньше нуждается в разрядке, вступая на путь, неизбежно ведущий к состоянию угасания всех

желаний и приобретения всё большего количества ограничений.

Исследователи прошлого считали, что физические заболевания часто представляют собой попытки залечить душевные раны, восполнить психические потери, разрешить конфликты, спрятанные в бессознательном - болезнь - не тупик, а поиск выхода из тяжелого положения, творческий процесс, в котором человек, иногда успешно, иногда нет, пытается справиться с обрушившимися на него проблемами.

В человеческом представлении страх тесно связан с понятием «жертва». Чтобы избавиться от тревоги, необходимо жертвовать чем-то очень важным (здоровьем). Болезнь раскрепощает человеческую психику, снимает слишком жесткий контроль над поступками и порой освобождает от страха, поэтому болезнь нередко превращается в своеобразную шоковую самотерапию.

Таким, образом, человеку вполне под силу изменить стиль своей жизни, собственное типичное поведение, а следовательно, всегда остается возможность уменьшить риск многих заболеваний, а при наличии таковых – предотвратить ускоренное разрушение организма и психики.

В условиях интернет-консультирования происходит создание каузальной модели «консультант – клиент». В целом, обращение за консультативной помощью может самим клиентов восприниматься как проявление собственной слабости, в связи с чем возможны диаметрально противоположные типы поведения. Так, агрессивные реакции с отреагированием агрессии, «сбросом» плохого настроения на консультанта, с последующим успокоением. Вполне возможно, они объясняются приписыванием консультанту и «одушевлению» в нём собственных негативных свойств психики, с которыми потом клиент и «воюет», не имею в виду консультанта и его личностные качества, совершенно (переживания, фантазии, внутренние образы и пр.). Возможна и игра «на консультанта» с целью произвести «хорошее» впечатление на него. Такая установка создает у клиента иллюзию контроля событий и определяет его дальнейшие действия.

Во время консультации образуется новая система – «реальность», имеющая определенную степень устойчивости (своеобразную «жизнь»). Таким образом, эффективность консультации характеризуется умением консультанта создать личностный миф, внутреннюю реальность с максимально возможной длительностью «жизни» этой реальности. При этом жизнеспособность этой виртуальной реальности-внутреннего мифа определяется: активностью взаимодействия психики клиента и предлагаемой ему консультантом «картины мира», умением клиента видеть новые реальности, пониманием отличий вновь созданной «реальности» от повседневной, осознанием клиентом «бесконечности» процесса «создания миров» и возможности «перехода» из одного в другой (более «здоровый»). Новая реальность предоставляет некое, пусть изначально весьма неустойчивое равновесие интеллектуального развития и эмоционального сгорания. Так, сосредоточенность на процессе приводит к развитию, а сосредоточенность на себе и своих проблемах (пропуск их в свою личность) – к эмоциональному сгоранию.

Сегодня службы экстренного телефонного консультирования имеются почти во всех странах мира, исходя из чего можно сделать вывод о насущности, актуальности и эффективности такого вида помощи. Консультант опирается на мировоззрение и методологию собственной разработки, и зачастую использует в своей практике способы и приемы из разных теорий, причем успех его деятельности зависит от многих составляющих - профессиональной подготовки, опыта работы, интуиции и пр. Консультирование, как правило, включает в себя три этапа: 1. исследование проблемы; 2. новый уровень понимания проблемы (взгляд на проблему с другой стороны и обдумывание вариантов решения); 3. действие (построение планов и корректировка действий). Главный итог беседы консультанта с клиентом телефона доверия и, в большей мере, критерием ее успешности, является купирование дискомфортного состояния, снятие напряжения, с последующей помощью в поисках путей разрешения внутреннего или внешнего конфликта.

Эффективность функционирования интернет-консультирования определяется по

критериям: доверие к службе интернет-консультирования, получение достоверной информации, имеющей личностное значение для клиента, доступность помощи через интернет-консультирование, гуманистическая направленность интернет-консультирования, оказание психологической помощи абоненту и удовлетворенность абонента полученной помощью. В связи вышесказанным, очевидна взаимосвязь между эффективным функционированием службы интернет-консультирования и нахождением в числе консультантов специалистов разного профиля (психологи и специалисты по «кризисной интервенции»). Психологическими условиями эффективности функционирования служб интернет-консультирования являются те же, что и у «Телефонов доверия»: понимание и принятие сотрудниками единых профессиональных ценностей, этических принципов функционирования (конфиденциальность, анонимность обращения, беспристрастность), качественный состав сотрудников службы (подготовленность консультантов, отбор консультантов с учетом личностных особенностей), обеспечение работоспособности, в т.ч. минимизация синдрома «выгорания» у консультантов.

Особенности Интернет-консультирования мигрантов

П.Л. Пономарев

ЦЭПП МГППУ
г. Москва

Все больше и больше в психотерапевтической практике появляется запросов от клиентов, связанных с интернет-консультированием. Наметающаяся тенденция связана с потребностью экономии материальных ресурсов и времени. Данная статья является обобщением практического опыта консультирования русских мигрантов на протяжении шести лет. В качестве клиентов обращались граждане Германии, Израиля, США, Польши и других стран. Статья призвана рассмотреть интернет-консультирование в связи с Интернет-зависимостью, обозначить ключевые проблемы адаптации мигрантов к новому социуму, а рассмотреть технические моменты консультирования в пространстве Интернета.

Переезд в другую страну меняет внутреннюю картину мира и восприятия себя в нем. Это влечет за собой болезненную трансформацию образа «Я» и изменение смыслов существования. Для конкретного человека этот процесс проходит индивидуально и зависит от воспитания в семье, культуры и образования, от степени развития личности на момент переезда. Часто эмигранты, которые обращаются за психологической помощью через Интернет находятся в дезориентированном состоянии, не понимая причин тревоги и других негативных чувств и эмоций. Нередко неудачная адаптация приводит к депрессии. Сложность интернет-консультирования (которое осуществляется либо по почте, либо через программу Skype), заключается в следующем:

- сложность диагностики симптоматики;
- терапевт в меньшей степени может полагаться на собственные чувства и использовании их в психотерапии, что негативно влияет на психотерапевтический контакт и эмпатию;
- искаженное восприятие клиента, в силу невозможности увидеть его полностью (при консультировании через программу Skype терапевт видит, как правило, лицо и плечевой корпус).

В ситуации намечающейся депрессии терапевту, который проводит сессию интернет-консультирования необходимо расставить приоритеты, получить от мигранта ответ на вопрос - где больнее всего? Например: неустойчивость в новом обществе, изменение социального статуса (как правило, в сторону его снижения), агрессивное поведение местного населения, игнорирование проблемы адаптации со стороны других

членов семьи, появление негативных психосоматических симптомов и расстройств. Обозначив наиболее болезненный контекст, консультант выбирает направление психологической работы, с которого нужно начинать в первую очередь, т.к. это есть слабое звено. Обозначив направление, куда нужно двигаться, мы обозначаем будущей форпост психологической стабильности. Такая «раскадровка» помогает большую проблему разделить на более маленькие, решаемые задачи. В отношении каждой задачи важно зафиксировать достижимую цель, которую клиент может контролировать. Таким образом, тревога и фрустрация начинают контролироваться, что избавляет мигранта от беспомощности.

Семейный уровень. Важно понимать, что человек оказался в новой стране из-за принятия семейного решения. Иногда бывает, что например работающий муж устранился от боли неработающей жены, «уходит в работу». Крайне важно инициировать в процессе интернет-консультирования совместное обсуждение проблем, чтобы они были не только проблемой одного человека, а проблемой всей семьи. Совместное решение дает возможность не только воспользоваться семейными ресурсами, но и стабилизирует семейную структуру, вводит новые правила решения проблемы, переводя семью на более высокий уровень функционирования и эффективного взаимодействия ее членов. В этой связи можно предложить проведение семейной психотерапии.

Некоторые решения находятся в новом социуме. Как и что эмигрант может противопоставить равнодушию и агрессии со стороны местного населения? Важно не оставаться с проблемой наедине, а идти к людям, которые поймут и поддержат. Сегодня можно воспользоваться техническими средствами – скайпом, телефонией, чтобы не ощущать свою ущербность, а быть с людьми, которые могут оказать поддержку. Консультант должен помочь создавать новые отношения мигранта с новым социумом, что выработает психологическую гибкость и силу, ускорит психологическую адаптацию.

Конечно, важна самореализация и полезность в новом обществе. Важным вопросом, звучащим в рамках интернет - консультирования является следующий - как и что можно сделать, чтобы «вписаться» в уклад новой страны? Ведь в ситуации, когда муж принимал решение о работе, на первом плане были видимые выгоды – зарплата, более стабильное и некоррупционное общество, хорошая медицина и другое. Но, получая это, нужно что-то и отдавать. Важно понимать, что общество, в котором оказались эмигранты меньше всего нуждается в их боли. Ему нужны товары, услуги, все то, что позволит этому обществу процветать. Поэтому новое общество нуждается в новом и позитивном. Нахождение полезности в рамках интернет-консультирования происходит в двух направлениях – для целей усиления адаптации мигранта и для инициации развития его личности.

Самовыражение. Много примеров, когда человек загнанный в угол не только с психологическими проблемами, но и психиатрической дисфункцией обретал смысл жизни в творчестве, которое становилось для него уникальным ресурсом. В качестве средства адаптации, а также канализации негативной психической энергии консультант может предложить клиенту выражать себя по средствам творчества. Например, рисовать картины, заниматься лепкой, расписывать интерьер дома, фотографировать, танцевать. Для того, чтобы пойти по этому пути консультант на сессии интернет-консультирования может инициировать «мозговой штурм», что позволит мигранту стать немного ребенком, разрешить себе творчество, вспомнить далекое увлечение из детства или нереализованную мечту. Быть может, новое общество позволит активизировать то, что никак не могло быть проявлено в старых условиях. Важно помочь мигранту выразить себя через реальные или воображаемые творческие формы и образы. Если в семье есть дети, то можно и нужно активно подключать их к этой психологической работе.

Проблема восприятия. Часто эмигранты видят в местном населении агрессию. Но иногда эта агрессия их внутренняя по отношению к местным, которую они проецируют на них. В принципе нормальная реакция местного населения – равнодушие. Конечно, могут быть экономические факторы – безработица – рабочих мест мало и поэтому есть агрессия. В этом случае, консультант задает вопрос – как вы можете помочь им в этой ситуации? В чем

моя полезность для них в данных экономических условиях? Ответ есть направление, к самораскрытию и самовыражению, но получить его, мало, нужно идти в этом направлении, ставить и достигать цели, усиленно работать. Поэтому консультант должен ориентировать клиента на длительный процесс, что снизит возможную фрустрацию.

Языковой уровень. Важно чтобы местный язык стал быстрее родным. Для этого можно следовать правилу общения в семье на языке новой страны. Как только человек обретет новый язык, сделает его своим вторым, проблема адаптации будет частично решена. Поэтому следует также пользоваться методом «мозгового штурма», помогая мигранту выбрать, удовлетворяющие его контексты обучения. Например, можно учить язык в группе, т.к. это позволяет устанавливать контакты с такими же людьми. Группа дает определенный положительный психотерапевтический эффект, поэтому консультант может вовлекать в консультационный процесс других мигрантов.

В психологическом плане переезд воспринимается как ущемление собственного «Я», но обретение новой культуры не как нельзя связать с собственным уничтожением. Наоборот, адаптация к ней, проникновение в скрытое, через уничтожение стереотипов (по принципу все они такие- эдакие) усиливает личность мигранта, расширяет ее, делая более пластичной и многоуровневой.

Уместен вопрос – почему мы рассматриваем Интернет-зависимость в контексте консультирования. Ответить на этот вопрос можно вопросом – не формирует ли интернет консультирование зависимость от сети?

Изучение проблемы зависимости от Интернета началось не так давно, и научно-обоснованной базы, основанной на масштабных исследованиях пока недостаточна. Сегодня, в психологии зависимостей введено новое понятие Internet Addiction Disorder, которое очерчивает отличительные поведенческие стереотипы, характеризующие эту зависимость. Разберем некоторые из них. Внимание зависимого от Интернета человека преимущественно развернуто в виртуальное пространство глобальной сети. Если такого человека просят отвлечься на некоторое время, то в ответ могут последовать негативные эмоции. При вынужденном отстранении от любимого занятия, у зависимого лица имеет место повышенная раздражительность и нервозность. Т.е. обнаруживаются характерные для зависимостей эмоциональные проявления: в период ограничения (или просто отсутствия) интернет-общения зависимый переживает различные негативные эмоции; тогда, как, выход в Интернет резко поднимает настроение, появляется радость, творческий, эмоциональный и интеллектуальный подъем.

Пребывание в Интернете связано с особым состоянием сознания, своеобразным трансом, в котором присутствует особое ощущение времени, искажающие обычное восприятие времени. Как следствие человек совершенно не умеет следить за продолжительностью времени, и работает намного больше в Интернете, забывая о других делах. Отсутствие контроля за временем, приводит к возникновению ссор с близкими людьми, ревности близкого человека к этому занятию. Близкий человек получает послание – я не интересен(а), интересно что-то другое (Интернет). Такая конфликтность создает напряженность в семье, что может служить причиной ее разрушения, негативно влияет на близкий круг общения.

Данная зависимость также характеризуется психической заикленностью на Интернете – глобальном информационном пространстве, которое невозможно изучить полностью, в силу постоянного обновления информационных ресурсов. Постоянным поиском в Интернете информации, человек, ставит непосильную задачу своему мозгу, который для реализации этой цели неизменно нуждается в химических стимуляторах. Не всегда имея возможность дать головному мозгу достаточное количество необходимых веществ (белков и крови, обогащенной кислородом), в качестве стимуляторов выступают кофе, сигареты и другие тонизирующие средства. Это косвенно развивает побочные зависимости от названных стимуляторов.

Перенапряжение глазных нервов, может приводить к истощению нервной системы и

расстройству сна. В практики авторы были случаи, когда психологическое облегчение наступало после коррекции режима работы за компьютером, что снижало перенапряжение.

Бегство в виртуальность от реальных проблем и людей может стоить мигранту очень дорого. В настоящее время описаны негативные последствия интернет-зависимости: зафиксированы случаи, связанные со смертями из-за расстройства сна; при запрете заниматься в Интернете подростки совершали самоубийства и побеги из дома; имело место развитие депрессии, после потери доступа в сеть, и другие эмоциональные расстройства; в качестве причин развода, супруги все чаще указывают причину интернет-зависимости другого супруга.

Кто же в первую очередь подвержен описанной зависимости? Психологи установили, что в группу риска входят люди с низкой самооценкой, с повышенной тревожностью и склонностью к депрессии. Именно эмигранты ощущают свою незащищенность, часто переживают минуты одиночества, имеют мало социальных контактов (часто не умея их строить). Для них Интернет становится полем, где они могут создать отношения, пусть и виртуальные. Они обладают возможностью выговориться, быть понятыми (или иметь свидетельства, что их поняли), и это дает свободу от внутренних переживаний и волнений, привнесенных из реальной жизни. Именно здесь интернет-консультирование может стать полем патологической привязанности к терапевту. Поэтому, одна из главных психологических фигур, на которые необходимо обращать внимание, следующая – не пытается ли клиент трансформировать психотерапевтические отношения в иные, которые его ограничивают, усиливая дезадаптацию в новой стране.

Много людей, увлеченных Интернетом, обладают развитым мышлением (особенно абстрактным). По природе своей они индивидуалисты, не сильно нуждаются в реальных контактах с другими, и иногда их избегают. Им присуще стремление постоянно искать новые знания, осваивать новые области и виды деятельности, что является источником повышения их самооценки. Для них Интернет является средством, где они могут выдать эмоции, которые не могут выразить в обычной обстановке, а иногда просто запрещенные для них в обычном общении с реальными людьми. В этой связи в процессе консультирования необходимо ставить вопросы, которые сфокусируют клиента на важности развития способности эмоционально раскрываться, общаясь в реальной ситуации.

Таким образом, Интернет представляет собой возможность знакомиться и общаться с новыми людьми, поддерживать отношения с близкими, получать психологическую помощь, что крайне важно для иммигрантов. Но в случае, если эти отношения не перерастают в нормальное человеческое общение, а постоянно имеет место виртуальные отношения, то это должно стать одним из вопросов для интернет-консультирования.

Очное и дистантное консультирование (по телефону и скайпу): сравнительный анализ

Колпачников В.В.

Московский городской психолого-педагогический университет
г. Москва

Моей платформой психологической практики является человекоцентрированный подход Карла Роджерса [2, 3]. В этом подходе делается акцент на установление и поддержание открытых, доверительных отношений между клиентом и консультантом на основе безусловного позитивного уважения к клиенту, эмпатического понимания и искренности (конгруэнтности). Мой личный опыт показывает, что этот подход возможно успешно применять как в очном консультировании, так и при консультировании по Скайпу или телефону.

Легче ли установить атмосферу доверительности и уважения при очном консультировании, чем при дистанционном консультировании? Да, конечно. Живой и непосредственный контакт богат возможностью воспринимать и понимать другого человека и полнее выражать себя. Доступны восприятию намного больше невербальных проявлений, которые нередко скрыты при очном консультировании. Особенности и нюансы позы и жестов, направление взгляда, дрожь в руках или теле, изменение цвета лица, мимические выражения и многие другие проявления делают психологический контакт богаче и позволяют полнее и чутче понимать – иногда с помощью словесного прояснения замеченного проявления – происходящее с человеком. Это позволяет глубже и тоньше чувствовать человека, что позволяет точнее и полнее понимать и находить причины его затруднений и проблем. Свою речь мы также можем дополнять и обогащать жестами, взглядом, выражением лица и т.п., что делает нас более убедительными и четкими в коммуникации.

Дистантные методы консультирования в большей или меньшей степени обедняют этот контакт. И в телефонном, и Скайп-контакте остается вербальный контакт, и, в той или иной степени, доступны некоторые невербальные признаки. Но некоторые исчезают. В телефонном консультировании мы не видим нашего клиента и потому лишены всех его визуальных проявлений. Но мы можем слышать тембр, темп и высоту голоса, сбивчивость или размеренность речи, частоту дыхания – которые несут информацию об актуальном эмоциональном состоянии клиента и позволят нам лучше понимать его. Внимание к этим проявлениям и прояснение их смысла через уточняющие вопросы и перефразирование позволяет глубоко и точно понимать состояние и переживания человека.

Современные технические средства связи, вроде программы Скайп, делают контакт собеседников максимально приближенным к непосредственному. Мы слышим и видим нашего партнера, нам доступны не только невербальные, но и большинство его невербальных проявлений. Тем не менее, нет таких важных условий интимности и близости контакта, как общие пространство и обстановка. Сторонники консультирования по интернету утверждают, что это сторицей компенсируется привычностью и удобством расположения как одного, так и другого партнера по взаимодействию. И все же, отсутствие общего хронотопа может препятствовать глубине и доверительности понимания и взаимодействия. Но технические средства связи активно развиваются. И вполне возможно представить в будущем создание общего виртуального пространства встречи консультанта и клиента.

Главное же условие контакта, и соответственно, потенциальной успешности консультирования – как очного, так и дистантного – искреннее внимание, настроенность, заинтересованность и вера в человека «перед» нами, искренность нашего присутствия и самовыражения, вчувствование в состояние другого. И тогда дистанция между нами сходит на «нет». Возникает то качество контакта, которое можно назвать подлинной психологической интимностью или «Встречей» (как это понимал М. Бубер[1]). Именно такое качество контакта и ведет к глубоким конструктивным осмыслениям, переживаниям и изменениям в клиенте и, нередко, в консультанте. Это случается (или не случается) как в очном, так и дистантном консультировании.

Декларируемое мною принципиальное сходство процессов консультативной работы в человекоцентрированном подходе при очных и дистантных формах консультирования, вне всякого сомнения, нельзя поспешно обобщать на все виды психологической и образовательной практики. Очевидно, при дистантной работе затруднительны формы психологической работы, предполагающие телесный контакт или активные, построенные на совместных взаимодействиях, психодраматические этюды.

Тем не менее, самые различные психологические школы и подходы активно и успешно осваивают современные формы дистантной работы. А идущее семимильными шагами развитие технологии внушает дополнительный оптимизм относительно возможностей и перспектив дистантного консультирования и образования.

Литература

1. Бубер М. Два образа веры. М., 1995.
2. Колпачников В.В. Человекоцентрированный подход в практике психологического консультирования персонала организаций//Вопросы психологии. 2000. №3. С. 49-56.
3. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.. 1994.

К вопросу об эффективности социально-психологической интернет-поддержки

Плахтий М.В.

РГСУ

г. Электросталь

Стремительное развитие и распространение новейших коммуникационных технологий и сервисов сети интернет создают перспективные возможности для их применения во всех сферах жизнедеятельности, в том числе, и в современной психологической практике. На сегодняшний день достаточно распространена психологическая поддержка по телефону, показана ее эффективность и привлекательность. Интернет-поддержка включает в себя все положительные эффекты помощи посредством телефонной коммуникации и в значительной степени расширяет возможности психологов-практиков.

Проблемы, связанные с использованием интернет-технологий при психологическом консультировании, достаточно подробно рассмотрены в научных публикациях последних лет. В частности В.Ю. Меновщиков [2] разрушает ряд негативных мифов о психологической помощи посредством сети и, основываясь на исторических фактах становления и стремительного развития подобных услуг, обосновывает необходимость использования зарубежного опыта, детального научного изучения и практического применения интернет-технологий в работе психологов. Целью данной статьи является анализ преимуществ социально-психологической интернет-поддержки и факторов, способствующих повышению ее эффективности.

Основу привлекательности психологической поддержки посредством интернета составляет ее неявный характер. Для многих людей обращение непосредственно к психологу или психотерапевту связывается с признанием наличия у него психических проблем или же с отождествлением себя с больным, психически неполноценным человеком. Это сказывается на самооценке личности, а для многих ведет к ухудшению его психического самочувствия в целом. Общение в сети, даже без участия специалиста-психолога, может оказывать благоприятное воздействие на психическое состояние человека [3]. Анонимность и опосредованность психотерапевтической помощи является залогом ее эффективности и помогает сохранить самооценку индивида, что особенно актуально для интровертированных личностей.

Можно предложить следующую типологизацию основных видов психологической поддержки посредством интернета, в зависимости от участия в ней психолога и целенаправленности его работы:

1. Интернет-пользование и спонтанное общение в различных сообществах — это наиболее доступное общение, позволяющее клиенту проводить свое свободное время, удовлетворяя познавательные потребности. Такая возможность и общение с различными людьми благоприятно сказывается на психологическом благополучии, так как позволяет обсудить различные темы, дает возможность найти людей со схожими проблемами и почувствовать их поддержку или узнать «успешные», опробованные другими способы

действия, позволяет не выпадать из профессионального круга общения — получать различную интересующую информацию.

2. Интернет-поддержка в рамках тематического сообщества, модерлируемого профессионалом — данный тип поддержки заключается в групповом общении с людьми, имеющими сходные проблемы. Это дает возможность поделиться опытом, похвастаться успехами, получить моральную и эмоциональную помощь со стороны других участников. Организация и модерирование такого общения не представляет особых временных затрат: от психолога требуется заботиться о поддержании активности его участников, давать необходимые тематические ссылки и высказывать профессиональное мнение, отслеживать некорректные высказывания, а так же комментировать и разъяснять необходимость в осмотровом отношении к советам.

3. Психологическое консультирование и другие виды профессиональной помощи — целенаправленная психологическая помощь с применением коммуникационных сервисов интернета: индивидуальное консультирование, психодиагностика, групповые тренинги и семинары и т.д. Данный тип поддержки является наиболее сложным и его эффективность в максимальной степени зависит от личности и профессионализма психолога. В то же время, такая деятельность наиболее эффективна в силу своей целенаправленности и сосредоточении на проблемах клиента.

Помимо традиционных функций [1] психологической поддержки интернет предоставляет и несколько специфических, таких как:

- ☐ своевременность (неотложность) психологической помощи;
- ☐ доступность (исключение физических и формальных препятствий);
- ☐ многовариантность (возможность обсуждения проблем с несколькими специалистами и неограниченность в выборе психолога).

Анализ научной литературы и собственный практический опыт автора [4] позволяет выделить некоторые особенности интернет-взаимодействия, способствующие улучшению психического благополучия его участников:

1. Пространственные и временные особенности: интернет-коммуникация предоставляет возможность общаться со специалистом или другими людьми находящимися на значительном расстоянии друг от друга. Человек может оставаться в привычной для себя обстановке, нет необходимости адаптироваться к новой местности. Возможность незамедлительной связи с терапевтом особенно значима для людей склонным к аффективному поведению, высокоимпульсивных, отличающихся эмоциональной нестабильностью. У пользователя существует возможность общаться тогда, когда это актуально для него самого, а не когда ситуация пережита. Таким образом полностью соблюдается принцип «здесь и теперь». Эти особенности интернет-коммуникации делают психологическую помощь доступной для тех категорий граждан, которые в силу ограничения физических возможностей не могут получать ее в традиционной форме: инвалидов, женщин, воспитывающих маленьких детей, жителей удаленных и малочисленных регионов, военнослужащих, лиц отбывающих заключение и др.

2. Максимальная анонимность и возможность прервать общение в любой момент: позволяет более откровенно рассказывать о своих чувствах, не требует соблюдения формальных моментов общения, создает уверенность у клиента в неразглашении конфиденциальной информации и дает возможность скрыть от окружающих обращение за психологической помощью. Существует возможность выбирать удобное время для общения, темп беседы, периодичность контактов и тему для разговора, все это снимает ряд перцептивных барьеров общения и создает сенситивную среду для проведения психокоррекции, но в то же время предъявляет к профессионализму психолога дополнительные требования.

3. Информационный фактор: возможность получения не только консультации, но и различной информации по интересующим вопросам, социальной и научно-правовой информации, узнавать мнения многих других людей со схожими проблемами, или же

наоборот, отвлечься от собственной проблемы и поговорить на любые темы. Вместе с тем, существуют проблемы достоверности и адекватности информации, получаемой посредством интернета, что во многом связано с анонимностью интернет-пользователей и особенностями самопрезентации в сети (образ, не имеющий реального воплощения, не может быть ассоциирован с реальной личностью) [6]. Это нередко приводит к появлению сомнений в компетентности специалиста-психолога или даже в его реальном существовании.

4. Групповое взаимодействие: при интернет-общении, в отличие от телефонных доверий [5], возможно общение сразу с несколькими людьми или в группе в режиме реального времени, поэтому необходимо отметить особенности формирования и существования интернет-сообществ. Так сетевое общение носит фатальный характер, т.е. цель его замкнута сама на себе (общение ради общения); в интернет-группе выделение лидеров и авторитетов определяется умением пользоваться информацией, умением аргументировать, быстро реагировать на сообщения; интернет-сообщества отличаются от реальных более высокой динамикой. Все это ставит перед пользователем дополнительные адаптационные и идентификационные задачи, но и может способствовать, совместно с другими особенностями интернет-общения, более эффективной групповой терапии;

5. Язык, атрибутика и стереотипы интернет-общения: при взаимодействии посредством интернета в основном еще преобладают вербальные, письменные сообщения, набор невербальных средств общения минимален, эмоциональный компонент коммуникации затруднен. В качестве компенсации этой ограниченности интернет-взаимодействия существуют специальные символы для обозначения эмоций (смайлы), пользователь выбирает и может изменять в зависимости от своего настроения картинку, которая стоит рядом с его сообщениями (аватар). В процессе коммуникации в сети формируется собственный стиль сообщений, иногда целый сленг или «язык» общения. Сетевое имя или псевдоним (ник) и качественные, количественные и динамические характеристики использования вышеперечисленных атрибутов сообщений служат основой для формирования образа и как следствие стереотипов восприятия оппонента, в большей степени чем традиционные критерии; так например, пользователь по имени «Гламурный котенок», заявивший о себе, что он известный ученый, вряд ли будет ассоциироваться с бородатым и мудрым старцем, а скорее будет воспринят как девочка-подросток.

Эти и другие особенности интернет-коммуникации делают интернет-поддержку не только субъективно более привлекательной, но и позитивно отражаются на совместной деятельности психолога и клиента. Предложим авторское видение основных психотерапевтических эффектов, повышающих результативность социально-психологической помощи.

1. Эффект ограниченной коммуникации:

□ характер высказываний, как правило, носит исключительно вербальный характер, происходит не просто вербализация переживаемой ситуации, но и ее рационализация: излагая проблему, свои переживания, цели и желания письменно, клиент более взвешенно подходит к своим словам, может вернуться и переосмыслить сказанное ранее, формируется более реалистическое восприятие действительности (данный фактор повышает внутреннюю организованность и структурируемость беседы);

□ физическая непредставленность участников позволяет избавиться от стереотипов восприятия внешности и минимизирует другие перцептивные препятствия взаимодействия (например люди, имеющие комплексы, связанные с внешностью, могут не опасаться негативного восприятия со стороны визави);

□ некоторые пользователи по физическим, социальным или психическим причинам, не находящие понимания окружающих в реальной ситуации, находят дополнительные возможности для самопрезентации и самовыражения в сети и получают возможность проявить свои «неоцененные» способности, а так же найти поддержку и понимание со стороны других;

□ психолог, при отсутствии зрительного контакта, часто идеализируется,

наделяется теми чертами и характеристиками, какими он должен обладать в субъективном представлении клиента, такое восприятие может повышать эффективность психотерапевтического взаимодействия; в тоже время существует вероятность и обратной ситуации, когда клиент сомневается в компетентности и профессионализме терапевта, приписывает ему негативные помыслы или намерения, что осложняет работу специалиста;

- ☐ возможность дополнительной диагностики психологического состояния клиента: специалист может почерпнуть дополнительную информацию из никнейма (сетевой псевдоним пользователя), аватара (изображение, выбранное пользователем для самопрезентации себя в интернете), использования пользователем смайлов, стилистики высказываний и пр., а так же с легкостью провести контент-анализ высказываний.

2. Эффект доверительности:

- ☐ не явное присутствие психолога способствует тому, что пользователь может более откровенно рассказывать о своих проблемах и чувствах, создается ощущение беседы тет-а-тет, интимноличностный характер коммуникации ассоциируется с доверительной беседой, письмом, разговором со случайным попутчиком и т.п.;

- ☐ высокая степень анонимности не позволяет сомневаться в конфиденциальности беседы;

- ☐ привычная домашняя обстановка, в которой находится клиент, способствует быстрому налаживанию доверительных отношений с психологом, так как клиент не отвлекается на создание благоприятного впечатления о собственной персоне.

3. Эффект группового взаимодействия (сохраняются многие психотерапевтические эффекты традиционных тренингов):

- ☐ в группе людей с аналогичными проблемами или уже справившихся с трудностями растет надежда на успех;

- ☐ принадлежность к общности приносит облегчение, человек не один на один со своей проблемой, ее разделяют участники группы;

- ☐ удовлетворение альтруистической потребности: участники группы оказывают помощь друг другу и ощущают удовлетворение от того, что могут оказать эту помощь;

- ☐ возможность коррекции образа первичной (семейной) группы, группа позволяет участнику как бы вернуться в детство и заново пережить семейные отношения, исправить то, что раньше не удалось;

- ☐ в группе участники овладевают новыми способами социального поведения: наличие обратной связи от группы облегчает быстрое обучение;

- ☐ пример или совет других участников группы, взаимное обучение способствуют овладению новыми способами поведения;

- ☐ групповое одобрение обладает сильным терапевтическим эффектом, в особенности в тех группах, где удастся создать высокую групповую сплоченность;

- ☐ возможность катарсиса: в группе участники свободно выражают свои чувства, таким образом, они отыгрывают задержанные эмоции и обучаются социально приемлемому выражению чувств.

Так же немаловажным является то, что при рассматриваемом виде психологической поддержки четко сохраняются основные принципы оказания помощи по эффективному преодолению кризисных состояний: неотложность, доступность специалиста и установление взаимоотношений на равных.

Некоторые особенности интерактивного общения позволяют сформироваться гибкому отношению к себе, своему мировоззрению, установкам и своим ценностным ориентирам. Тем не менее, проблема использования интернета в психологической практике требует дальнейшего и более глубокого изучения.

Литература

1. Кочюнас, Р.Б. Основы психологического консультирования [Текст] / Р.Б. Кочюнас. — М.: Акад. проект, 1999. — 239 с.

2. Меновщиков, В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете [Текст] / В. Ю. Меновщиков. — М.: Спутник+, 2010. — 172 с.
3. Плахтий, М.В. Социально-психологические особенности организации обучения в интернет-сообществах / М.В. Плахтий // Информатика и образование. □ 2007. □ № 8. □ С. 39□42.
4. Развитие сетевых взаимодействий в системе социального образования (к разработке концепции): монография / [И.В. Соколова, Д.А. Иванченко, М.В. Плахтий и др.]; науч. ред. И.В. Соколова. — М.: Изд-во РГСУ, 2009. — 232 с.
5. Телефон доверия в системе социально-психологической службы. — М., 2004. — 16 с.
6. Чеботарева, Н.Д. Интернет-форум как виртуальный аналог психодинамической группы // Psychology Online.Net: Научная и популярная психология: история, теория, практика [Электронный ресурс] // URL: <http://www.psychology-online.net/>. — Яз. рус.

Проблема выбора психотерапевтических техник в «Онлайн» консультировании и психотерапии

В.Г. Рюмин

Пермская краевая клиническая психиатрическая больница
г. Пермь.

В Российской психотерапии и практической психологии является проблемой «нашествие» новых (в основном западных) методик. По опросам 80% профессионалов считают эклектизм особенностью российской психотерапии. В целом обилие психотерапевтических техник – благо. Они сильно развивают российскую практическую психологию и психотерапию, «разбавленные НЛП».

Каждая страна выбирает те или иные техники психотерапии в зависимости от развития её и, конечно, от особенностей менталитета. В России же – особая полифоническая ментальность, и один метод не решает проблему исцеления клиентов. Только некая «пёстрая смесь», конфетти, принимается российским клиентом. В Германии, например, на государственном уровне выбрали только две методики: 1) психоанализ и 2) поведенческую терапию. Тем самым признан факт: «Одного анализа недостаточно, важно закрепить результат».

В России будущее психоанализа в плане практической реализации не определено. Психоанализ в России наталкивается на ряд труднопреодолимых проблем:

1. Нет достаточного количества кадров подготовленных психоаналитиков;
2. По-прежнему в российском бессознательном сохраняется негативизм к психодинамическому направлению психотерапии.

Ранее мы считали более разумным для российских условий применение поведенческой психотерапии. Однако наши взгляды позволяют высказать сомнение в этом. Рационально-эмотивная терапия, включающая и поведенческие техники, встречает сопротивление пациентов, напоминая им санитарно-просветительную работу советского времени, кажется скучной по форме и требующей длительной работы «рацио». А это долго. И по этому пути пациенты идти не хотят.

Гештальт-подход – прекрасная техника, но опять наталкивается на отсутствие «опоры на себя», поиске «красной кнопки», надежды на «доброе дядю». Вот таково, по нашему мнению, коллективное бессознательное современных российских пациентов.

Экзистенциальная терапия, казалось бы, чрезвычайно востребована во всём мире и в России. Действительно, всё больше людей страдают от бессмыслицы существования (скуки) и снижения интереса к жизни. А это – прямой путь к алкогольной и наркозависимости,

игромании и суицидам. И, между прочим, по нашему мнению, тяге к религии. Экзистенциальная терапия, по сути, без сомнения близка к принципу «он-лайн», но занятие ею требует спонтанности, релаксации, а этого зачастую нет у современных пациентов. Вместо этого травматичность душевного опыта и сопротивление любому проникновению в истинность своего существования.

Мы по-прежнему считаем, что «методом выбора» (как говорят врачи) при особо ранимых, сложных психотравмирующих проблемах и ситуациях у пациентов остаётся арт-терапия (рисование, лепка, музыка, вокалотерапия). Именно она поможет психотерапевту (психологу) бережно проработать подавленные мысли и чувства, укрепить «хрупкий» пока ещё рабочий альянс.

По нашему практическому опыту работы мы неожиданно поняли, что российская ментальность снова делает реверс к гипнотерапии. Гипноз, в том числе и эриксоновский, вновь востребован в России, но не как след посттоталитарного менталитета, а скорее как социально-психологическая реальность общества. Многофокусные кризисные явления, коснувшиеся жизни россиян за последние двадцать лет, привели к стрессовости их сознания, а интрапсихические конфликты привели (наша точка зрения) к спонтанному патологическому трансу. Он выявляет повреждённую так называемую визуально-кинестетическую «склейку».

Наш подход к интегративной гипнотерапии в чём-то созвучен работам Кроля. Мы дали ему название интегративной гипновизуализации.

Именно этот подход, по нашему мнению, позволяет восстановить, «склеить» визуально-кинестетический ряд, лишив его психотравматичности.

Большинство российских пациентов вновь «требуют» гипнотерапии, так как трудности жизни просят их вернуться к архаическому комфорту живота матери. Таким образом, без натяжки наш подход к гипновизуализации даёт «заблудившемуся» пациенту заботу и поддержку психотерапевта. А кроме того, ингибирует агрессию. Таким образом, этот подход снижает враждебность в популяции пациентов.

В условиях психотерапии «он-лайн», особенно в формате 3- и 4-d, а может быть (помечтаем) и в 5-d, реально позволяют не только менять гипновизуальную реальность (а подсознание всегда картинка в мозгу у пациента), но и моделировать визуально-кинестетическую реальность на экране компьютера.

А это путь:

1. Облегчения вхождения в лечебный транс без учёта внушаемости и гипнабельности.
2. Внедрение картинки с компьютера в бессознательное пациента.
3. Снятие энергетического напряжения «ядра ущемлённого аффекта», тем самым санировав психику пациента.

Мы думаем, что об этом мог мечтать бы и сам Зигмунд Фрейд.

«Он-лайн» подход в психотерапии и консультировании может помочь подстраиваться к меняющейся ментальности пациентов России.

Социальное обслуживание лиц с ограниченными возможностями посредством интернет-консультирования

А.В. Косов

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского
г. Калуга

Изменения в общественно-политической и экономической жизни страны неотвратимо сопровождаются серьезными переменами в жизни каждого человека - возникают отклонения в самочувствии, поведении и общении, растёт количество психосоматических заболеваний и

число больных алкоголизмом, наркоманией, распадаются семьи, растёт преступность, всё более актуальной становится проблема безработицы. Кроме того, стихийные бедствия и военные действия приводят к психическим травмам, инвалидности и гибели людей. По этим и многим другим причинам население ощущает потребность в психологической поддержке.

Социальное обслуживание населения включает в себя обширную систему мер, предназначенных для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, которую они не могут преодолеть самостоятельно. При этом причинами отсутствия этих возможностей могут быть: болезнь, инвалидность, сиротство, безнадзорность, безработица, конфликты и жестокое отношение в семье, одиночество, неспособность к самообслуживанию, отсутствие определенного места жительства и другие ситуации. Таким образом, социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. К системе социальных служб относятся и центры экстренной психологической помощи по телефону - телефоны доверия. Социальная работа в этих службах может выражаться в различных формах помощи «Телефонов доверия» как отдельным гражданам, так и семье - например, как неотложная психологическая помощь при острых психических состояниях человека, вызванных социальными условиями или трудной жизненной ситуацией, направленная на снятие или уменьшение возможных негативных (включая возможность суицида) последствий таких состояний. Т.о., телефон доверия (ТД) - служба, оказывающая населению экстренную психологическую помощь по телефону и считающаяся одной из форм психопрофилактической работы, социально-терапевтической помощи, адресованной лицам, находящимся в кризисных состояниях, в первую очередь, людям с ограниченными возможностями.

Если попытаться составить виртуальный портрет среднестатистического абонента, то он будет следующим – чаще всего звонят женщины (около 70%) в возрасте от 13-15 до 26-28 лет или от 35 до 42 лет, а также пожилые и недееспособные люди вне зависимости от возраста. Около трети от всех звонков приходится на звонки от учащихся и студентов и ещё около трети - звонки от людей с ограниченными возможностями (инвалиды, в силу физических или психических особенностей лишены необходимого круга общения), причем именно последние становятся чаще всего постоянными абонентами ТД. Большинство из звонящих - одиноки (по разным причинам) и им требуется - общение – около 30%, посоветоваться – до 20%, получить информацию – около 10%, эмоционально разгрузиться – около 10%, пошутить (пусть даже весьма неудачно!) – около 10%.

Основные проблемы, с которыми обращаются на «телефон доверия»: - недостаток общения - в основном постоянные абоненты, к числу которых относятся, прежде всего, инвалиды – около 40%; - проблемы взаимоотношений и общения (потребность улучшить свои отношения с окружающими, наладить, нормализовать общение и взаимодействие с ними) – около 15%; - информационно-справочные – около 10%; - семейные и супружеские отношения – около 5%.

Психологическая помощь по телефону имеет ряд преимуществ, т.к. доступна (большинство «ТД» работают ежедневно и круглосуточно) и обезличена (и, к тому же, - анонимна для абонента и консультанта, конфиденциальность же общения гарантируется). Консультации по «ТД» бесплатны. «ТД» предназначен для, главным образом для того, чтобы испытывающий трудности человек мог найти собеседника, избавиться от возникшего эмоционального напряжения, поделиться своими переживаниями, получить поддержку для изменения своего эмоционального состояния. В этом смысле «ТД» чрезвычайно полезен, и его можно определить как неотложную психопрофилактическую помощь, предназначенную для экстренного использования в случаях, не терпящих отлагательств. Он обеспечивает лицам, находящимся в критической ситуации, немедленную связь по телефону с сочувствующим анонимным слушателем, владеющим особой техникой работы по телефону.

Сегодня становится возможной ситуация, сокращающая доступность телефонной психологической помощи – подразумевается появление тарифов повременной оплаты телефонных разговоров. Подобная ситуация резко ограничивает серьезные консультации по телефону, требующие существенных временных затрат (до нескольких часов), причем, подобные ограничения, естественно, в первую очередь, затронут наиболее незащищенные в социальном плане в настоящее время группы населения - пенсионеров, инвалидов и пр. Для «телефонов доверия» - это потеря целой категории клиентов, а для людей с ограниченными возможностями – катастрофа.

Телефонное консультирование - вид поддержки, акт доверия, т.к. даже сильным людям иногда нужна помощь и возможность посмотреть на ситуацию с иной точки зрения. Психолог предлагает свое время, внимание, знания человеку, согласен выслушать его, проанализировать совместно с ним проблемы (тревоги, страхи, ожидания, надежды) и обсудить причины их появления, найти способы построения желаемого будущего. Телефон имеет огромный потенциал как посредник при оказании терапевтического воздействия, психологической помощи людям, не могущим получить ее иным способом (инвалиды). В связи с этим принято выделять два направления анализа потенциала телефонного консультирования: - уникальные особенности телефонного консультирования, - ценность телефонного консультирования для людей с определенным образом жизни и проблемами.

Хотя телефонная помощь для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса, возникла в середине XX века в Лондоне по инициативе англиканского священника Чада Вара, в настоящее время службы экстренного телефонного консультирования имеются почти во всех странах, на основании чего можно сделать вывод о насущности, актуальности и эффективности такого вида помощи. Очень часто за психологической поддержкой обращаются сотни людей с ограниченными возможностями здоровья, большую часть из которых составляют женщины в возрасте старше 30 лет. Основные их проблемы - переживание по поводу психического или соматического заболевания, проблемы взаимоотношений с близкими и ближайшим окружением, трудности в принятии себя (одиночество, отсутствие или утрата смысла жизни, переживания по поводу своей внешности), социальной адаптации, материальные проблемы и т.д.

В настоящее время «ТД», как неотложная психопрофилактическая помощь, применяемая в случаях, не терпящих отлагательств, выполняет всё растущее количество «кризисных услуг» для населения и используется лицами, переживающими любой вид эмоционального кризиса (проблемы, связанные с семейной жизнью, адаптацией к новым условиям, беременностью, абортами, школьными конфликтами и пр.

Важными преимуществами телефонной помощи являются достигаемость в ночное и дневное время (круглосуточная работа) и её максимальная анонимность, кроме того, ей свойственны - «неявность» психотерапевтического характера помощи по телефону, что повышает чувство безопасности и самооценку; возможность прервать контакт в любой момент (особенно важно для чувствительных к психологической безопасности; - «эффект ограниченной коммуникации», усиливающий вербализацию переживаемой ситуации и способствующий аффективному отреагированию, приводящий к уменьшению чувства тревоги; - «эффект доверительности» - близость голосов абонента и консультанта - быстрое формирование доверительной беседы.

Большинство исследователей проблемы телефонного консультирования указывают, что на отличия очного консультирования от телефонного: - клиент больше контролирует ситуацию, - клиент может оставаться анонимным, - отсутствуют пространственные и личностные барьеры, - консультант может оставаться анонимным.

Терапевтический контакт происходит в четыре последовательных этапа: - установление контакта, эмоциональное принятие пациента; - интеллектуальное овладение ситуацией (структурирование, раскрытия связи с контекстом жизненного пути, «снятие остроты»; - планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации; - активная психологическая поддержка.

Содержание профессиональной деятельности и основные действия консультанта заключаются в выслушивании, консультировании, информировании абонентов «ТД», при необходимости – в применении приемов психотерапии в рамках телефонного консультирования.

Консультант, работая в избранной области, разрабатывает свои мировоззрения и методологию, опирающиеся на одну из известных теорий, психологических направлений. Он зачастую использует в своей практике способы и приемы из разных теорий, а успех его деятельности зависит от многих составляющих - от его профессиональной подготовки, от опыта работы и интуиции. Консультирование, как правило, включает в себя три этапа: 1. исследование проблемы; 2. новый уровень понимания проблемы (взгляд на проблему с другой стороны и обдумывание вариантов решения); 3. действие (построение планов и корректировка действий). Таким образом, каждое консультативное взаимодействие - процесс творческий и неповторимый. А для нахождения пути к реальному диалогу, необходимо «присутствие» (прежде всего, языковое соответствие и идентичность) в нём и полная, без скованности, сокрытия и предвзятости, доступность для абонента.

При работе с людьми с ограниченными возможностями необходимо учитывать, что наиболее многочисленна группа обращений от людей с экзогенными проблемами (человек-окружение), включающая в себя проблемы, возникающие в партнерстве (дружеском, любовном, семейном), в контактах с ближайшим окружением и социумом в целом. Это объясняется, чаще всего, сниженной пространственной мобильностью инвалидов. Не намного меньше обращений от инвалидов с эндогенными проблемами (человек наедине с собой), т.к. нарушение подвижности и ограниченность возможностей часто сопровождается увечьями и травмами, обезображивающими внешность дефектами и пр., что, в свою очередь приводит к деформации самооценки, проявлениям мнительности и психосоматическим расстройствам, утяжеляющим и без того тяжелое состояние.

Обращения инвалидов на ТД связаны не только с недостатком общения и тем, что не с кем поделиться значимыми событиями своей жизни, ведь инвалидность - переживание от полученных увечий, приводящее к тому, что человек считает состояние инвалидности жизненной катастрофой. Переживая серьезное заболевание или инвалидность, человек испытывает самые разные негативные состояния, причем, на первом этапе одним из таких переживаний может быть отрицание наличия самой болезни (естественная психологическая защита, ведь отрицание очевидного способствует адаптации человека, не давая ему осознать психотравмирующую ситуацию), и именно поэтому во время консультирования таких абонентов следует использовать активное слушание, исследование мыслей, чувств, а не разбор ситуации, т.к. собеседник часто не осознает случившееся. Инвалидность меняет жизнь человека, его привычки, увлечения, отдаляет его от близких людей, в связи с чем может возникать обида на несправедливость судьбы - гнев и обида, на время защищающие психику человека – эмоциональное сопровождение и, одновременно, - один из этапов переживания болезни. Выслушивая такого абонента, следует «принять» его состояние и предложить приемлемые способы снятия болезненных переживаний.

Один из этапов приспособления к болезни (нахождению в состоянии болезни) – сделка - силы, потраченные на гнев и отрицание очевидного, истощают, поэтому больной начинает искать «поблажек» к себя и своему поведению у окружающих, что помогает ему смириться с неизбежностью болезни - он надеется, поступая таким образом, избавиться от болезни или хотя бы улучшить свое психологическое состояние. Беседуя с таким человеком, следует принять его «игру» и быть активным слушателем, что поможет найти пути к принятию и интеграции его с реальностью.

Иногда болезнь воспринимается как «скрытая выгода», как установка на собственную беспомощность, что позволяет не брать на себя ответственность, не меняться самому, а требовать сочувствие и помощь окружающих и получать их. Многие инвалиды переживают состояние депрессии, проявляющейся у них в подавленном состоянии, чувстве обиды, вины, суицидальных мыслях. Депрессивный человек часто испытывает состояние безысходности,

ему кажется, что нельзя ничего исправить, изменить свою судьбу, он теряет цели и мотивацию собственных поступков, сторонится новой деятельности, покоряется неблагоприятным обстоятельствам, легко сдается и, в итоге, терпит неудачи – т.о. проблемы накапливаются и ширятся, интересы сужаются, социальная активность угасает. Слишком оживленное ободрение в таких случаях неуместно, фразы консультанта должны быть простыми, понятными, наполненными заботой, пониманием. Кроме того, можно порекомендовать переводить негативные мысли в альтернативные им полезные утверждения. Не следует обсуждать диагноз, поучать, наставлять (навязывание своего видения проблемы часто оказывается бесполезным, вызывают негативную реакцию).

А. Бек считал, что для выхода из депрессии очень важна активная деятельность, и предлагал людям, страдающим от депрессии, расписывать свои дневные занятия с точностью до получаса, чтобы не оставалось ни малейшей возможности заполнить пустое время дурными мыслями. Большинство врачей и психологов для подъема настроения при депрессии рекомендуют физические упражнения, т.к. мышечная активность делает человека бодрее и энергичнее. Хорошим средством борьбы с угнетенным состоянием является глубокая релаксация, помогающая успокоиться и обрести внутреннее равновесие. Все вышеперечисленные методы несложны в выполнении, эффективны при регулярном выполнении, посильны.

Проблемы взаимоотношений с окружающими также очень значимы для инвалидов (а, кроме этого, и особенно, для пожилых людей), которые часто чувствуют себя никому не нужными, у них появляется чувство вины, ощущение беззащитности. Многие переживают из-за того, что становятся обузой для детей, испытывают с их стороны разного рода насилие. Таким образом, уже то, что человек позвонил на «телефон доверия», говорит о том, что он надеется на изменения к лучшему - поэтому следует сосредоточить внимание на желаемых изменениях, правильном понимании реальности и умении определять жизненные цели (часто человек ограничивает «рамки» своей жизни: «Я хотел бы, но не смогу этого сделать», «Я вынужден так жить...») – т.о., абонент побуждается к новым шагам, расширяются его возможности.

Около половины всех звонков, поступающих от людей с ограниченными возможностями по здоровью, составляют звонки абонентов, страдающих психическими заболеваниями. Их интеграция в обществе затруднена, т.к. общественное мнение считает их небезопасными (образы «психически больного» совмещается с образом «преступника»), их поведение трудно прогнозируемым опасными. Люди, больные психически, часто испытывают по отношению к себе враждебные чувства окружения и страдают от одиночества. Обращения бывших пациентов психиатрических лечебниц можно разделить на следующие типы: кризисные ситуации (взаимоотношения с родственниками, соседями, обществом), ухудшение здоровья (навязчивые страхи, агрессия), потребность в собеседнике по разным вопросам (вопросы религии, смысла жизни, политики и т.д.).

Люди с психическими отклонениями могут вести себя агрессивно, высказывать необоснованные логически обиды, часто внезапно прекращают разговор, а затем могут позвонить снова, весьма часто они становятся регулярными абонентами – формируется «зависимость» от общения с консультантом. Необходимо поощрять любые позитивные действия больных (занятия посильным трудом, активный отдых, мотивирование их на обращения к врачам-специалистам, уговоры по продолжению лечения). Если абонент находится в относительно адекватном состоянии и обращается по поводу обычных житейских проблем, то с ним следует вести обычный диалог. Работа психолога в общении с такими абонентами в основном состоит в терпеливом активном слушании (без глубокого «проникновения» в нелогичную структуру беседы). Внимание консультанта к больным со странными проблемами вызывает должно вызвать в ответ доверие и позитивные эмоции.

Исторически сложилось так, что инвалиды исключались из обычной жизни общества, чувствовали себя изгоями, не такими, как все, что приводило к стойкому формированию у них негативного «Я-образа», низкой самооценке, неуверенному поведению. Современная

жизнь требует от людей независимого, уверенного поведения, грамотных навыков общения, а многие люди с ограниченными возможностями здоровья не обладают этими качествами. Уверенное поведение - способ прямого, открытого общения, а навыки в этом направлении приобретаются в процессе воспитания. Психолог в процессе телефонного консультирования может помочь найти причины неуверенности и дать рекомендации по ее преодолению. Уверенное поведение состоит из ряда моделей поведения и ему можно научиться, оно дает возможность выразить свои права, сделать свой выбор, самому принимать решения и брать ответственность за свое поведение.

Обращения по поводу неприятия себя как личности на «телефон доверия» достаточно часты, и, в основном, такой запрос - от молодых людей. Как правило, они испытывают материально-жилищные проблемы, отсутствует возможность получить хорошее образование, у них нет приспособленного жилья, мало друзей и ограниченные личные отношения. Тем не менее, нельзя решить за человека его проблемы, но научиться справляться с ними и помочь другим, предложив свою помощь и поддержку, можно. Эту функцию и выполняют консультанты «телефона доверия».

Таким образом, одна из функций консультанта ТД - помощь в снятии пространственных барьеров людям, переживающим стресс, но ограниченным в передвижении или боящимся появляться в новых для них местах, обеспокоенным тем, что о них подумают окружающие. Для этого типа людей телефон может быть единственной возможностью начать «новую жизнь», измениться самим - телефон предоставляет безопасные средства начала социальных взаимодействий - можно делать это на безопасном расстоянии и на собственных условиях.

Имеются клиенты, обращающиеся на «Телефон доверия» по несколько раз в день - каждый из людей нуждается в большом количестве социального взаимодействия ежедневно (4-6 обращений в день лица, изолированного в силу обстоятельств от общества, количественно и качественно - проявление потребности!), хотя со стороны это выглядит сформировавшейся психологической зависимостью. Подобная поддержка способна развить у людей веру в себя, и, в перспективе, переход к самостоятельному поиску социальных контактов и взаимодействий. В первую очередь всё это касается одиноких людей, пожилых, инвалидов.

Таким образом, для лиц, временно или постоянно изолированных от общества в силу определенных обстоятельств (инвалидов, домохозяек, лиц, в силу своего характера избегающих контактов, но испытывающих потребность в них), «Телефон доверия» предоставляет уникальную возможность с «минимальным риском» для себя взаимодействовать с миром, ведь наибольшая опасность для этих людей - окончательная их изоляция от мира. Поэтому телефонный контакт с психологом-консультантом, вероятно, - единственная возможность получения психологической помощи.

Среди абонентов, обращающихся на «телефон доверия», довольно много людей, нуждающихся в незамедлительной помощи в результате внезапного психологического потрясения, вследствие социальной дезориентированности - речь идет, в первую очередь, о людях, переживающих внезапное горе, потерю близких и пр. Отдельную и особую категорию составляют клиенты-абоненты, находящиеся на грани психического срыва, но, тем не менее, оценивающие себя как психически уравновешенных и «нормальных», и считающих, что очное обращение к психотерапевту или психологу угрожает их гордости. Эти люди не хотят попадать (быть записаны ни самими, ни другими людьми) в разряд больных, т.к., тем самым, они, по их мнению, могут опасаться потери чувства собственного достоинства. Чаще всего они рассчитывают, что им не нужна долговременная психотерапия, а с помощью разового обращения на «Телефон доверия» они разрешат свои проблемы. В связи с этим ещё более актуальным становится интернет-консультирование, в т.ч. и посредством ICQ.

Возможны в этом виде консультировании и негативные сценарии развития событий, особенно, если клиент, кроме физической ограниченности имеет и некоторые психические отклонения (что, также, увы, не редкость!). Он может любого консультанта воспринимать

враждебно, т.к. его собственные базовые способности подавлены интенсивными и долговременными стрессовыми переживаниями.

К позитивным психологическим особенностям интернет консультирования относится возможность консультанта побудить клиента к активному действию, сначала виртуальному, на уровне представлений и размышлений, а, впоследствии, вполне реальному.... Ведь «приобретаемые» сначала виртуальные возможности в соединении с индивидуальными способностями клиента «объективизируют» его существование в реальную и достаточно полноценную жизнь.

Основным отличием интернет-консультирования от очного в отсутствии ограничений, напр., физического порядка (необходимость передвигаться территориально достаточно далеко или демонстрировать свою ограниченность кому-либо, в т.ч. психологу-консультанту. Модель действительности сильно упрощается, акцентируясь на визуальной (работа с текстом на мониторе), визуально-аудиальной (в случае работы с программой «Скайп») и исключительно аудиальной (в случае обычного телефонного консультирования).

Хотя, в этом случае, как и в случае с компьютерными играми, возможно формирование зависимостей, в первую очередь, - сублимационных эмоциональных привязанностей к определенному консультанту (его стилю работы, манере письменной речи и пр.), хотя и скрытому под «ником» (что, впрочем, отмечается часто и при очном консультировании). Кстати, именно «ник» сохраняет сознания и психику клиента в процессе консультации в индивидуально-игровом состоянии, а не в реальном. По мнению Гудимова В.В., человек, испытывая «потребность переключить внимание путем переноса эмоционального напряжения на новый объект с последующей сублимацией (конвертацией) энергии напряжения в игровые действия», «приходит» в любую игру, в т.ч. и компьютерную.... За этим же, по сути, клиент использует интернет-консультирование (и консультирование посредством ICQ), где также гарантируется анонимность, и ситуация, описываемая клиентом «не является тем, чем она является».

Когниции и личность как цели психологического воздействия (сравнение заочного и очного консультирования)

Гнедова С.Б.

Ульяновский государственный университет
г. Ульяновск

Активное развитие средств коммуникации в течение последних десятилетий существенно повлияло и в конечном итоге определило проблему получения «заочной» психологической помощи (телефонное консультирование, он-лайн консультации и т.п.) Проанализируем некоторые частные аспекты данной проблемы, а именно

- характер запроса
- особенности используемых психологических техник
- особенности воздействия на личность клиента.

В 2006-2008 г. в ходе исследования вербального поведения психолога-консультанта [1] проводилось изучение процесса работы психологов, работающих на «Телефоне доверия», и ведущих обычные, очные консультации. Участниками исследования стали 34 практикующих психолога (16 –очное консультирование, 18 – заочное); женщины в возрасте от 20 лет до 59, стаж психологической деятельности от 0,5 года до 32 лет. «Чистое время» наблюдаемых консультаций составило в каждом случае 100 минут. Результаты позволили сделать следующие выводы:

- в заочном консультировании более часто, чем в обычном, встречаются ситуации спонтанного обращения. Клиент действует импульсивно, иногда – не задумываясь над тем,

каких конкретно результатов ждет, на какую помощь рассчитывает.

- Заочное консультирование, по сравнению с очным, обнаружило различия в используемых техниках беседы. Если в очном консультировании психологи чаще прибегали к техникам интерпретации, обобщения, оценивания поступков, конфронтации, то в заочном – к техникам отражения чувств, снятия напряжения, перефразирования, предоставления информации.

- В результате сравнения вербального поведения и реализуемых стратегий психологического воздействия, было сформулировано два направления консультативной работы, условно обозначенных как «когнитивно-центрированная модель» и «личностно-центрированная модель». Предполагается, что для когнитивно-центрированного консультирования более значим вопрос «что мне делать» - то есть, в данной модели психолог держит цель предоставить клиенту максимум информации по интересующей проблеме, объяснить, почему, вследствие воздействия каких факторов, каких условий сформировалась чрезвычайная ситуация, ставшая непосредственным поводом для обращения.

Второй вариант – личностно-центрированная модель воздействия, - предполагает, что консультативный процесс ориентирован на запрос о трансформации собственных переживаний, о структурировании системы ожиданий, оценок, эмоциональных отношений, дисбаланс которых и переживается как психологическая проблема. Данный вариант предполагает, что в итоге клиент изменит оценку ситуации, обнаружит новые ресурсы саморазвития, самоактуализации, сможет самостоятельно поставить цели на ближайшее будущее, активно влиять на него.

Как правило, специалисты «Телефона доверия» были склонны использовать когнитивно-центрированную модель консультации, а их коллеги, работающие в обычной традиции – личностно-центрированную. Однако полученные данные не позволили с абсолютной точностью сказать, что такое различие в стратегических целях есть феномен, связанный именно с формой консультации – дело в том, что работу с когнициями предпочитали более молодые консультанты, имеющие небольшой опыт работы. Работу с самостью ценили, и, главное, умели проводить лишь специалисты с большим психологическим стажем.

Тем не менее, на наш взгляд, этот факт имеет очень важное значение. Дело в том, что спонтанное обращение за дистанционной психологической консультацией происходит чаще всего в ситуации эмоционального стресса, срыва и невозможности оставаться наедине с этим внутренним напряжением. Запрос о снятии симптома, о конкретных рекомендациях по преодолению психологической проблемы, - то есть, конкретный запрос «Что мне делать», в данном случае маскирует внутреннее сопротивление какому-либо шагу, на который наталкивает ситуация; или ситуацию сложного выбора между двумя или более вариантами поведения, различающимися по своей эмоциональной привлекательности или субъективной значимости. Здесь когнитивно-центрированная модель воздействия как нельзя более уместна – велика вероятность, что чрезмерное акцентирование чувств, переживаний, испытываемых клиентом, спровоцируют нервный срыв.

Поэтому использование техник отражения чувств и снятия напряжения имеет в заочном консультировании особое звучание: важно не «замкнуть» клиента на переживаниях, и так достаточно сильных; эти техники используются для того, чтобы получить вербализованное подтверждение того, насколько хорошо идентифицирует клиент свои переживания, плюс – получить информацию о шкале ценностей, предпочтений и эмоциональных оценок клиента.

Дистанционная форма консультации предполагает – так или иначе – что клиент более властен (по сравнению с обычным диалогом) в прерывании контакта. Встать и уйти от вежливого человека, спрашивающего о неприятных вещах, сложнее, чем нажать на кнопку «Esc», если вдруг он-лайн диалог стал неприятен. Конечно же, многое зависит от профессионализма психолога. Но в любом случае, психолог должен с осторожностью использовать технику пауз (во избежание ситуации, когда клиент вдруг решит, что

«оборвалась связь», или т.п.), технику объяснения (так как оно рискует оказаться субъективно «долгим», не соответствующем сложившемуся стереотипу быстрого, короткого по формулировкам он-лайн диалога), технику интерпретации.

Предоставление информации, как указывалось выше, является одной из самых популярных техник заочной формы консультирования. Сочетаясь и, фактически, определяя реализацию когнитивно-центрированной модели консультации, данная техника предполагает, что в зоне влияния психолога оказываются факты, практическое переложение теорий, научно обоснованные рекомендации.

В личностно-центрированной модели, повторим еще раз, психолог создает условия для личностного роста клиента. Начиная со структурирования запроса клиента («Что привело вас к психологу?», «Какой помощи ожидаете?»), психолог выделяет главную, наиболее актуальную на конкретный момент потребность Я клиента.

Утверждать, что первая модель слишком проста для «полноценной» консультации, а вторая, наоборот, может оказаться чересчур сложной, требующей большого времени на реализацию, чем это позволяет темп современной жизни, бессмысленно. Хорошая психологическая консультация и отвечает на вопрос, что надо сделать, и ставит целью актуализировать личность, Я-концепцию клиента, изменяя и дополняя содержание психосоциальных ролей («Кто я?») и их оценку («Какой Я?»).

У клиентов, принадлежащих к социально-незащищенным группам населения, запрос о личностном росте воспринимается, оценивается как менее значимый, менее нужный, чем запрос об информации – ведь, находясь в сложных жизненных ситуациях, они хотят быстрее изменить существующую ситуацию, а задумываться о том, какие качества их собственной личности привели к возникновению трудностей, часто означает усилить чувство беспомощности и тревоги. Отсюда – иногда можно наблюдать неосознанный отказ от более «глубинных», личностно-центрированных моделей помощи. Другими словами, возможна ситуация, когда «лис обманул сам себя» - не желая задумываться о ресурсах личностного роста, такой человек ищет новой и новой информации, обращается к разным специалистам за очередным объяснением своих проблем (т.е. когнитивно-центрированной помощью), но при этом не доводит процесс терапевтических изменений до конца. Отсюда возникает проблема, весьма существенная для всех дистанционных форм консультативной работы – проблема повторного контакта, а также поэтапной, структурированной во времени работы, предполагающей медленные, постепенные изменения.

Существует еще одна скрытая проблема использования когнитивно-центрированных моделей консультаций – она актуальна, если психолог использует только и только эту модель. А именно: подача нужной для клиента информации в некотором смысле блокирует его самостоятельную активность. Получается, что клиент, в каком-то смысле, позволяет психологу руководить, манипулировать собой. Личностно-центрированная модель, наоборот, предполагает, что ответственность за произошедшие изменения несут и психолог, и клиент. Другими словами, психологам –приверженцам когнитивно-центрированной модели психоконсультирования, желательно знать и уметь организовывать личностный рост клиентов.

Почему у одного индивида этот процесс самоактуализации, саморазвития, происходит легко и успешно (а следовательно, этот индивид не нуждается во внешней помощи для коррекции и преобразовании себя, т.е. не нуждается в психологической помощи, или наоборот, обращается к психологу с вполне осознанным запросом о помощи в саморазвитии), а у других индивидов наоборот, происходит исключительно тяжело и неэффективно? Показателем «неэффективности» в данном случае можно считать и нарушение социально-психологической адаптации человека, и переживаемый хронический стресс, и появление симптомов невротизации, или даже отказ от самоактуализации, от творческого поиска. «Неэффективность» процесса самоактуализации — это, на наш взгляд, и некая стереотипно-шаблонная рефлексия собственной позиции как успешной, не нуждающейся в преобразованиях, не нуждающейся в переменах. Такой «отказ от самоактуализации»

характерен для людей, переживающий психологический кризис, в том числе и тех, кто обращается за помощью психолога-консультанта: в своих самоотчетах, иногда — как причину обращения за консультацией люди обозначают как «я не вижу выхода из сложившейся ситуации», «я не понимаю, как можно справиться с такой трудностью» и т.п.

Такая постановка вопроса приводит нас к предположению, что существует некая индивидуальная характеристика, показывающая, насколько способен человек осуществлять внутреннюю перестройку жизненных смыслов, внутреннюю перестановку, изменение, в целом — саморегуляцию своей активности. Ради удобства в дальнейшем эта характеристика обозначается как «способность к трансформации»; при этом мы предполагаем, что способность — двусловная, т.е., с одной стороны, показывает внутреннюю предготовленность к изменениям самого клиента, с другой — может быть спровоцирована, усилена воздействиями психолога.

Внутреннюю предготовленность индивида к изменениям, на наш взгляд, составляют некоторые интеллектуальные переменные, такие как общий уровень осведомленности, креативность, когнитивный стиль. Обращаем внимание, что здесь интеллектуальные переменные показывают не сколько вообще знания о психологии, осведомленность о причинах, течении и последствиях психологических трудностей, но и некоторый общий стиль обработки информации.

С другой стороны, в психологии известна и часто используется для объяснения источника психологической напряженности «горячее мышление», т.е. чрезмерная эмоциональная оценка какого-либо известного факта. Этот термин концепции когнитивно-поведенческой терапии А. Бека показывает, что любое знание всегда включено в контекст общего самочувствия индивида, всегда относительно его переживания себя как благополучного (позиция Я-ОК) или неблагополучного (позиция Я не ОК). Следовательно, еще одной из составляющих внутренней составляющих «способности к трансформации» может считаться общая целостность внутреннего я-пространства, иными словами — целостность, интегративность Я-концепции.

В практических ситуациях интегративность и целостность Я-концепции вполне может быть оценена по характеристикам процесса саморефлексии — насколько эффективно индивид оценивает свое поведение, субъективен или объективен он в этих оценках, и т.п.

Внешние характеристики «способности к трансформации» - это, собственно, и есть те самые воздействия психолога, которые происходят на психологической консультации и составляют ее процесс. Условно-желательный итог психологической консультации — ситуация, когда человек «включает» процесс самоактуализации, когда переосмысливает свое поведение, жизненную позицию, которые привели его к межличностному, иногда — внутриличностному конфликту. Разумеется, психологу и клиенту легче понять друг друга, когда их тезаурус, уровень образованности, уровень интеллектуальности приблизительно соответствуют друг другу; но вопрос не только в «когнитивном совпадении». Вопрос именно в том, насколько психолог умеет использовать и свои, и клиентские когнитивные особенности, чтобы заново переоценить, переосмыслить какую-либо информацию, сформировать на ее основе новые мотивы, стимулы, цели своей активности, другими словами — насколько умеет психолог, опираясь на когнитивные характеристики индивида, управлять его сферой самосознания и тем самым создавать условия для самоактуализации.

Я-концепция не только переживания, образы, поступки людей, это и знания — о себе, о своем месте в мире, о своих возможностях и невозможностях. Сущность Я-концепции — постоянное сличения «желательного» и «реального», «идеального» и «действительного». У каждого индивида есть своя привычная, устоявшаяся «традиция» оценивать одни события как важные, другие — как малозначимые. С этой точки зрения психологическая консультация — некая экзистенциальная Встреча, некоторая точка, начиная с которой меняется «традиция» и появляется новая установка, новый способ объяснения какого-либо привычного факта. Другими словами — психологическая консультация помогает заново перестроить процесс саморефлексии, взглянуть на себя другими глазами.

Итак, в своем сообщении мы проанализировали типичные различия между запросами, обсуждаемыми в очном и заочном консультировании, особенности применяющихся техник психологической беседы и различия между когнитивно-центрированной и личностно-центрированной моделями психологической помощи. Подчеркнем, что всё вышеперечисленное так или иначе зависит от уровня и качества подготовки психолога-консультанта, его профессиональной и личностной компетентности. А значит, остается актуальной проблема подготовки кадров, способных работать в различных направлениях психологического консультирования.

Литература:

1. Емельяненко А.В., Седунова А.С., Гнедова С.Б. Личность в манипулятивных профессиях: технологии исследования и сопровождения: монография. / Емельяненко А.В., Седунова А.С., Гнедова С.Б. – Ульяновск: УлГУ, 2008 с. – 160 с.

Интернет-форум как виртуальная площадка для организации психологической помощи

Дроздов Д.С.

ГУ «Московская служба психологической помощи населению».

«Форум» в переводе с латинского «рыночная площадь». Первый форум – это площадь в центре Древнего Рима, которая была средоточием общественной жизни. Современный интернет-форум воссоздает в виртуальном пространстве поле для коммуникации, социальной перцепции и взаимодействия. Это площадка (виртуальная площадь) для дружеского обмена мнениями и впечатлениями, а также для проведения дискуссий, семинаров, конференций и т.п.

Форум как виртуальное пространство, специально созданное для полноценного общения в Сети, содержит в себе большое количество возможностей для организации психологической помощи участникам форума:

1. Консультации психологов:
 - на форуме есть возможность консультировать как в режиме on-line (по принципу чата), так и в режиме off-line (по принципу общения по электронной почте);
 - средства форума позволяют вести как открытую беседу, когда ее содержание видно всем пользователем, так и приватный разговор через систему личных сообщений;
2. Консультации других специалистов (психиатров, психотерапевтов, врачей других специальностей, юристов, священников и т.д.);
3. Непрофессиональная психологическая помощь (осуществляется самими пользователями посредством обмена опытом, советами, мнениями, через эмоциональную поддержку);
4. Размещение на форуме тематических информационных материалов (аудио, видео, статьи, книги и т.д.)
5. Веб-дизайн и целенаправленная модерация форума как средство организации виртуальной среды, обеспечивающей определенный психологический фон.

В качестве примера организации психологической помощи в рамках интернет-форума рассмотрим опыт работы сайта pobedish.ru. Сайт и форум pobedish.ru были созданы в 2007

году сообществом светских и православных психологов-консультантов для оказания психологической и духовной помощи суицидентам.

Сайт является наиболее популярный в своем сегменте рунета. В поисковых системах по ряду запросов, связанных с тематикой суицида, он находится на первом месте. Каждый день сайт посещают несколько тысяч уникальных пользователей, 2-3 из которых обращаются за психологической помощью.

Во время регистрации новый пользователь выбирает цель своего пребывания на форуме: «Получить помощь» или «Помочь другим». Большое количество участников приходят на форум, чтобы по мере своих возможностей оказывать психологическую поддержку суицидентам. Это может быть помощь советом, рассказом о своем опыте преодоления суицида, обмен мнениями или просто дружеское общение. Таким образом, создается система непрофессиональной психологической помощи.

Зарегистрировавшись на форуме, новый пользователь попадает в специально созданную на форуме атмосферу военной иерархии, организованности, дисциплины и строгости. Ее элементами являются:

- лозунг сайта «ТЫ ПОБЕДИШЬ!»;
- оформление с использованием фотографий военной тематики, военные звания, которые присваиваются всем пользователем и могут изменяться в зависимости от изменения статуса пользователя;
- строгая и целенаправленная модерация форума;
- ряд специальных разделов форума, содержащих материалы военной и героической тематики.

Это является продуманной стратегией, направленной на создание у суицидентов «совладающего поведения» [Соловьева, 2008] – уверенности в своих силах, самоорганизованности и самодисциплины, волевого поведения. Можно спорить о целесообразности такой психотерапевтической тактики. Но в рамках настоящего доклада важно отметить, что средства веб-дизайна и продуманная концепция позволяют создавать особую атмосферу общения, которая может являться источником «копинг-ресурсов» [Соловьева, 2008].

Отдельно следует остановиться на системе модерации форума. На форуме добровольно помогают около 20 модераторов, следящих за строгим выполнением правил форума, у каждого из которых есть своя «зона ответственности». На форуме действует главный принцип «Не навреди», исходя из которого осуществляется контроль над всеми сообщениями пользователей. Запрещена любая пропаганда суицида, в том числе советы, разжигающие или поддерживающие суицидальные намерения. В случае необходимости сообщения пользователей редактируются или удаляются. В случае повторных нарушений модераторами обсуждается вопрос об удалении учетной записи пользователя. Также запрещена агрессия, грубость, разжигание межнациональной розни, любая реклама. Действия модераторов как «старших по званию» не обсуждаются.

Всего на форуме около 50 разделов, созданных для общения и взаимодействия пользователей. Мы рассмотрим наиболее интересные из них.

Зарегистрировавшись на сайте человек получает возможность общаться на форуме. В разделе «Не хочу жить» пользователи, которые хотят получить помощь, создают свою тему, рассказывают свою историю и начинают общаться с другими участниками. Ежедневно на форуме появляется 2-3 новые темы в этом разделе.

Раздел «Они сделали свой выбор» представляет собой выборку из тем пользователей, которые в процессе общения изменили свой взгляд на свои трудности и отказались от суицидальных планов. Этот раздел призван служить положительным примером для новых пользователей. С этой же целью на форуме создан раздел «Истории сильных людей», в рамках которого собираются истории людей, попавших в затруднительное положение и сумевших преодолеть его, проявив смелость, стойкость, волевое поведение.

Форум содержит большое количество психологической и духовной литературы

(преимущественно небольших статей, многие из которых написаны психологами специально для этого форума), видео и аудио материалов. Эти материалы активно используются для информирования и помощи суицидентам, а также для повышения психологической грамотности помогающих пользователей.

В разделе «О смысле смерти и смысле жизни» обсуждаются философские аспекты, так или иначе касающиеся темы суицида.

В разделах «Кабинет психиатра» и «Кабинет психолога» ведутся консультации специалистов. В этих разделах происходит общение один на один со специалистом, обычные пользователи здесь не имеют возможности комментировать темы. Возможности форума позволяют вести психологическую консультацию в разных режимах – on-line или off-line, в формате, открытом для просмотра, или приватно, через систему личных сообщений. Клиент сохраняет анонимность и имеет возможность получить психологическую помощь в удобном для себя режиме.

Одна из оригинальных находок создателей сайта – раздел «Способы самоубийства». Зачастую суицидент приходит на форум в поисках эффективного и безболезненного способа самоубийства. В данном разделе врач-патологоанатом рассказывает о том, как тяжело спланировать и реализовать суицид и о страшных последствиях неудавшихся суицидов.

Еще один интересный раздел – «Дневники». Здесь пользователи ведут электронный дневник, который комментируется другими пользователями. В некоторых случаях это является эффективным способом долговременной поддержки суицидента и позволяет отслеживать его психологическое состояние в динамике.

В специальном «Модераторском разделе» происходит закрытое от остальных пользователей обсуждение вопросов модерации и концепции сайта.

Общий вывод: интернет-форум является удобным средством для организации многоплановой и целенаправленной психологической помощи в Сети.

Литература:

1. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете. – М.: Издательство «Спутник+», 2010;
2. Кризисная психология. Справочник практического психолога / сост. С.Л. Соловьева – М.: АСТ; СПб.: Сова, 2008.

ДЕПАРТАМЕНТ СЕМЕЙНОЙ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное учреждение города Москвы

“Центр психолого-педагогической помощи семье и детям Южного административного округа г. Москвы”

Адрес: 115230, Москва, Каширское шоссе, д.8 корп.2

Телефон: 8 (499) 613-06-05, 8 (499) 611-61-00

lifehelp@list.ru, <http://cpppsid.ucoz.ru>,

http://community.livejournal.com/psy_center/

Социально-психологическая поддержка и сопровождение семей и детей, находящихся в сложных жизненных ситуациях с использованием дистанционных технологий (на примере работы Центра психолого-педагогической помощи семье и детям ЮАО Департамента семейной и молодежной политики города Москвы).

директор Центра

Государственное учреждение города Москвы «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям Южного административного округа города Москвы» является учреждением социального обслуживания по реализации политики города Москвы в отношении преодоления социального сиротства, профилактики семейного неблагополучия. Для достижения указанных целей Учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности: реализация программ по профилактике социального сиротства, участие в разработке мероприятий по организации социально – психологического обслуживания и социальной поддержки семей, детей и отдельных граждан; психологическая и медико-психологическая реабилитация отдельных граждан, семей и детей; выявление семей и детей, нуждающихся в государственной защите, причин и факторов социального неблагополучия конкретных семей и детей, их потребности в социальной помощи, поддержке, защите и их дифференцированный учет; определение нуждаемости семей и детей в конкретных видах и формах социально-экономических, социально-психологических, социально-педагогических, медико-социальных, юридических и иных социальных услуг; оказание психологической и психолого-педагогической помощи отдельным гражданам, семьям и детям; проведение работы по профилактике безнадзорности несовершеннолетних, защите их прав, участие в работе по предупреждению алкоголизма, наркомании среди несовершеннолетних; проведение анализа уровня социального обслуживания семей с детьми, прогнозирование их потребности в социально-психологической помощи и подготовка предложений по развитию сферы социальных услуг; внедрение новых форм и методов социально-психологического обслуживания с учетом социально-экономических условий города Москвы; изучение отечественного и зарубежного опыта психологической и реабилитационной работы с населением, организация обмена опытом с регионами России; разработка и издание методических пособий для учреждений и организаций города Москвы, обеспечивающих социально-психолого-педагогическую помощь гражданам. Проведение социально-психологических и реабилитационных спецкурсов и тренингов для работников и руководителей государственных предприятий и учреждений социальной сферы. Взаимодействие с органами исполнительной власти города Москвы, местного самоуправления, учреждениями социальной защиты, образования, здравоохранения, внутренних дел, занятости, общественными объединениями многодетных, неполных семей, семей с детьми-инвалидами и другими организациями по вопросам оказания социальной помощи семьям и детям. Участие в привлечении различных организаций к решению вопросов оказания социальной помощи семье и детям. Осуществление информационной работы среди населения по вопросам социально-психологического обслуживания семьи и детей в Учреждении. Проведение мероприятий по повышению профессионального уровня работников Учреждения, увеличению объема предоставляемых социально-психологических услуг и улучшению их качества. Проведение и участие в семинарах по проблемам преодоления социального сиротства, профилактики семейного неблагополучия.

Основные клиенты учреждения - семьи и дети, а также отдельные граждане, находящиеся в сложной или трудной жизненной ситуации. Анализ категорий лиц, обращающихся в Центр, показывает, что чаще всего за психологическими услугами обращаются полные семьи, не являющихся малообеспеченными, они составляют 59,6% от общего числа обратившихся семей. По сравнению с 2009 годом количество полных семей возросло в 7,3 раза (см. диаграмму 1). Данный рост отмечается на фоне резкого увеличения общего количества обращений: по сравнению с 2009 годом количество обратившихся семей выросло более чем в 7 раз, что показывает как актуальность психологических услуг в современном обществе, так и востребованность тех программ и консультаций, которые предоставляются специалистами Центра. Большинство обратившихся проживают в ЮАО, но среди клиентов Центра также есть жители всех округов Москвы, включая Зеленоград (см.

диаграмму 2).

В 2010 году увеличилось количество обращений в Центр неполных семей, одиноких матерей и многодетных семей (см. диаграмму 1). При этом существенно увеличилось и количество услуг, оказанных многодетным семьям, которые более активно стали обращаться за психологической помощью (см. диаграмму 3).

По сравнению с 2009 годом более чем в 2 раза выросло число услуг, оказанных неблагополучным семьям (см. диаграмму 4) благодаря заключенным договорам о сотрудничестве Центра с муниципалитетами ВМО районов ЮАО города Москвы, Центрами социальной помощи семье и детям, приютом ЮАО, детским домом ЮАО и др. учреждениями социальной сферы округа, которые направляют на психолого-педагогическую работу неблагополучные семьи. Ведущие специалисты Центра ежемесячно участвуют в Комиссиях по делам несовершеннолетних, комиссиях по социальному сиротству, опеке и попечительству четырех районов: Нагатино-Садовники, Москворечье-Сабурово, Чертаново-Северное и Чертаново - Центральное с целью выявления неблагополучных семей и подростков группы риска по возникновению девиантного поведения. Специалисты Центра оказывают информационную и психологическую помощь данным семьям, проводят психопрофилактические беседы с членами семьи, мотивируют семьи на получение психологической помощи. В 2010 году в рамках сотрудничества с КДН муниципалитетов ВМО районов ЮАО было проведено 78 консультаций.

В сфере социальной защиты детства и профилактики семейного неблагополучия особо остро стоит проблема социального сиротства и положение в обществе детей-сирот. В рамках работы по данному направлению с 2010 года в Центре реализуется программа «Школа приемных родителей», направленная на формирование психологической готовности кандидатов в приемные родители к приему ребенка-сироты в семью. Основные задачи, решаемые программой: повышение психолого-педагогической компетенции кандидатов в приемные родители и развитие рефлексии мотивов приемного родительства. Программа позволяет проводить профилактику вторичных отказов от детей, что в последнее время стало самой актуальной проблемой. За время работы было проведено 20 занятий, было оказано 218 услуг. Анкеты обратной связи позволяют говорить об эффективности данной работы. Продуктивная работа Школы стала возможна, благодаря взаимодействию Центра с органами опеки и попечительства. Также в рамках сотрудничества с органами опеки в 2010 году было оказано 139 услуг опекунам семьям, нуждающимся в психологической помощи. Перспективной задачей для учреждения стало открытие Клуба приемных родителей, в рамках которого участники могут получить рекомендации более опытных приемных родителей.

Анализ причин обращения за психологической помощью показывает те проблемные области, с которыми чаще всего сталкиваются семьи. На первом месте по причинам обращений стоят те или иные проблемы у детей, которые чаще всего относятся к эмоциональной сфере. Среди них можно выделить: страхи и тревожность, неуверенность в себе, агрессивность (в 2010 году по данной причине первично обратилось 336 семей). Также семьи часто сталкиваются с трудностями в области детско-родительских отношений: конфликты, проблемы поведения ребенка, беспомощность родителей в сфере воспитания ребенка и т.п. (331 семья в 2010 году). В Центре созданы условия как для индивидуальной и семейной консультативной работы с данными семьями, так и для групповой работы. Функционируют групповые занятия для детей всех возрастов. Это позволяет поддерживать ресурсные условия для того, чтобы семьи благополучно преодолевали кризисы, возникающие на разных стадиях жизненного цикла, и создавать благоприятную семейную среду для воспитания ребенка. В 2010 году в рамках групповых программ было оказано 1815 услуг семьям с детьми раннего возраста, 171 услуга – семьям с детьми старшего дошкольного возраста, 1288 – подросткам и молодежи. Индивидуальная и семейная консультативная помощь была оказана в объеме 5159 услуг.

Информационная работа с населением округа представляет особую значимость. Как

показал проведенный опрос обратившихся в центр клиентов за 2009 - 2010 года (диаграмма 5), родители и дети начинают понимать, что оказавшись в трудной жизненной или сложной жизненной ситуациях, выход из них всегда есть и есть помощник - психолог, готовый оказать психологическую поддержку и сопровождение. Появилось понимание значимости дистанционного консультирования по вопросам конфликтных ситуаций в семье, любовных зависимостей, вопросам воспитания детей, детско-родительских взаимоотношений и т.п. Особого внимания заслуживает дистанционное консультирование кормящих женщин по вопросам психологической поддержки грудного вскармливания. С грудным младенцем не каждая женщина отважится проехать на общественном транспорте для консультирования у психолога и поэтому возможности on-line консультирования в преимуществе. Молодые мамы часто сталкиваются с проблемами грудного вскармливания и квалифицированное заочное консультирование специалиста по грудному вскармливанию оказывает для них неоспоримую поддержку, снимает эмоциональное напряжение во взаимоотношениях мама - младенец. Также дистанционное психологическое консультирование по вопросам личностного роста, семейных взаимоотношений пользуется особой популярностью у подростков, у членов семей с детьми – инвалидами.

В последний год резко увеличилось количество обращений в Центр с детьми с проблемами в обучении, с трудностями с сосредоточением внимания, гиперактивностью, проблемами в эмоциональной сфере. Отметим, что детей с дисгармоничным развитием и нестабильность в эмоциональной сфере в современном обществе становится все больше. Многие дети направлены к психологу или нейропсихологу Центра неврологами детских поликлиник. Опыт работы Центра с детьми с подобными проблемами показывает эффективность программы по нейропсихологической коррекции. В течение 2010 года проводились групповые занятия по нейропсихологической коррекции для детей в возрасте 5-11 лет. Общее количество участников – 865 человек, общее количество занятий по программе - 164. В данной программе участвовали дети, имеющие нарушения развития, в том числе дети-инвалиды. Родители детей, которые проходят программу, отмечают развитие внимания, повышение эмоциональной устойчивости, развитие навыков самоконтроля, улучшение соматического состояния ребенка, улучшение учебных навыков. Родители также отмечают изменение в отношениях с ребенком: снижение негативных чувств по отношению к ребенку, более легкое разрешение конфликтных ситуаций. Как эффективные данные занятия оценили и родители детей-инвалидов. Отметим также, что по сравнению с 2009 годом количество услуг, оказанных детям-инвалидам и их семьям, увеличилось с 563 – в 2009 году до 749 – в 2010 году и вывело именно эту программу на первое место среди всех услуг, оказанных учреждением в 2010 году. (см. диаграмму 3).

Одной из наиболее тревожащих проблем современного общества является жестокое обращение с детьми. Важно понимать, что негативные формы взаимодействия родителей с ребенком, в том числе жестокое обращение, не являются продуктом исключительно отношений в данной диаде «родитель-ребенок». В истории жизни родителей часто также имели место случаи, когда к ним применялись насильственные формы воспитания. Модели виктимного поведения усваиваются, что обуславливает круг самовоспроизводства насилия в семье. Вот почему проработка травматического опыта женщин, переживших насилие, является профилактикой жестокого обращения к детям в их семьях. В Центре для женщин, столкнувшихся с насилием, проводится психологическая программа «Возрождение женщины». В 2010 году было проведено 27 занятий, оказано 111 услуг. Анализ данных оценки результативности программы показал, что у 100% женщин отмечается снижение уровня личностной тревожности и 70% женщин – снижение уровня созависимости в отношениях. Это позволяет говорить об эффективности данной программы.

Актуальной задачей является не только работа с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, в которых, например, имеют место факты жестокого обращения с ребенком или матерью, но и поддержка института семьи в целом. Это означает психологическое сопровождение семьи в период, когда социальные и психологические

проблемы воспитания ребенка еще не стали патогенным фактором разрушения детско-родительских отношений. Ребенок, выросший в благоприятной среде, сам в дальнейшем будет способен создать функциональную семью. Начинать такую работу лучше в момент планирования супругами рождения ребенка. В Центре у пар есть возможность получить квалифицированную помощь на данном этапе.

Крайне важной мы считаем работу с семьями в перинатальный и послеродовой периоды. Успешное проведение программ сопровождения женщин и супружеских пар в период беременности, родов и в послеродовом периоде в течение нескольких лет показывает востребованность и необходимость данной работы по профилактике семейного неблагополучия. В 2010 году на психопрофилактику и психокоррекцию в период беременности в Центр обратилось 135 человек по направлениям врачей женских консультаций ЮАО. В 2010 году по психологической программе поддержки семьи в перинатальный период было оказано 585 услуг и 203 услуги в выездном консультировании на базе женских консультаций и роддомах г. Москвы. Заключено 4 договора о сотрудничестве с женскими консультациями и с родильным домом города Москвы, которые и формируют экстренные запросы для работы специалистов выездной группы по оказанию социально-психологического консультирования женщин и супружеских пар в целях профилактики отказов от детей.

Анализ эффективности программ до- и послеродового сопровождения семьи показывает, что минимум у 75% клиентов взаимоотношения в семье улучшаются, отмечается снижение уровня тревожности у беременных. В группе рожениц, прошедших психологическую подготовку, успешность родов оказывается на 56% выше, чем в группе неподготовленных женщин.

Также опыт Центра показывает, что не менее актуальна поддержка семьи в послеродовой период и ее сопровождение в первый год жизни ребенка. Послеродовая депрессия, отсутствие навыков по уходу за младенцем, ослабление эмоциональной связи между супругами являются патогенными факторами для формирования надежной безопасной привязанности между родителями и ребенком. Анализ опыта проведения программ послеродового сопровождения и психомоторного развития для детей от 4 месяцев до 1 года выявил наличие высокого уровня тревожности матерей, повышенный уровень требований к ребенку, нарушение эмоционального контакта в диаде, недостаток знаний по уходу за ребенком (в частности частые отказы от грудного вскармливания), наличие отставания в овладении моторными навыками. После прохождения занятий практически все родители отмечают улучшение своего эмоционального состояния, снижение тревоги по поводу развития ребенка, понимание особенностей развития своего ребенка и улучшение контакта с ним. Метод включенного наблюдения позволяет оценить динамику важных показателей развития ребенка и контакта с ним у родителя (см. диаграмму 5). После прохождения программы родители демонстрируют более уверенное и эмоционально включенное поведение по отношению к ребенку, умение поддержать ребенка и предоставить ему возможности для самостоятельности, умение управлять вниманием и эмоциональным состоянием ребенка, снижается уровень тревоги.

Создание благоприятной для развития ребенка среды и укрепление института семьи возможно только при комплексной работе, которая обязательно должна включать профилактические меры. В 2010 году сотрудниками Центра было оказано 5979 услуг на выездных мероприятиях, направленных на профилактику семейного неблагополучия (участие в городских выставочных и праздничных мероприятиях). Также в 2010 году Центр принял участие в проекте по формированию ответственного родительства в сотрудничестве с автономной некоммерческой организацией «Центр тьюторства и социально-образовательных технологий» на базе образовательных учреждений гимназии № 1579, школе № 511, № 492, № 574, женских консультаций и роддомов. Данные проект реализуются в рамках городской программы «Комплекс мер по преодолению социального сиротства в городе Москве на 2009-2011 гг.» на средства Фонда поддержки детей, находящихся в трудной

жизненной ситуации. Были разработаны и проведены тренинги для подростков и программы для беременных в женских консультациях. Всего было оказано 320 услуг.

Обобщая опыт работы в сфере профилактики семейного неблагополучия, необходимо отметить приоритетные задачи по развитию данной деятельности. Важно, проводить масштабную просветительскую работу в обществе (прежде всего через СМИ), направленную на повышение родительской компетентности и укрепления института семьи, повышению психологической грамотности населения, пропагандировать психологическое сопровождение семьи как эффективный инструмент разрешения трудных жизненных ситуаций и профилактику проблемного поведения у детей. Психологические центры по сопровождению семьи с детьми разного возраста, организованные по принципу шаговой доступности, могли бы способствовать повышению культуры родительства и предотвращению серьезных детских проблем, таких как социальное сиротство, жестокое обращение, детская дезадаптация и семейное неблагополучие.

Приложение

Диаграмма 1.

Диаграмма 2.

Диаграмма 3.

Диаграмма 4.

Диаграмма 5. Социально-педагогические услуги, оказанные населению
в 2009 – 2010 г.г.

Диаграмма 6.

Динамика показателей психомоторного развития детей и уровня тревоги матерей, прошедших программу «Первые шаги» (показатели оценены по 10-бальной шкале).

ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНИКИ ПОМОЩИ «ВОЛШЕБНАЯ ПАЛОЧКА» ПРИ ДИСТАНТНОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

М.А.Одинцова

Университет Российской Академии Образования, г. Москва.

Интернет- и телефонное консультирование – особая форма дистантной помощи страдающему человеку, которая имеет как свои достоинства, так и недостатки. К проблемам и специфике дистантного консультирования в последнее время обращаются многие психологи (Ю.Е.Алешина, Г.С.Абрамова, А.Елизаров, В.Ю.Меновщиков, Л.Б.Морозова, Р.В.Овчарова, Н.В.Самоукина, Г.В.Снегирева, и др.). Так, к недостаткам, например, относят: дополнительную напряженность консультанта, в силу неожиданности и спонтанности заявляемых проблем; незащищенность от неожиданных оскорблений, розыгрышей, и т.п. Консультант ограничен в выборе клиента, для него становится невозможной задачей контролировать продолжительность консультаций. Также отмечается и невозможность контроля за эмоциями и состоянием человека, обратившегося за помощью по мимике лица,

жестам, и т.п.

Одновременно, дистантное консультирование имеет и ряд преимуществ. Первое, что следует отметить – это относительная безопасность – консультацию можно прекратить в любое время; анонимность, конфиденциальность; гораздо большая искренность и смысловая насыщенность общения; доступность. Кроме этого, важным является и то, что дистантное консультирование может являться эффективной формой мониторинга эмоционального состояния больших групп людей.

Учитывая выделенные в научной литературе достоинства и недостатки дистантной помощи, нами была разработана особая техника помощи клиенту при дистантном консультировании.

Задача психолога-консультанта относительно проста – она состоит в осторожном и внимательном сопровождении человека, страдающего от груза проблем, проблем, кажущихся ему неразрешимыми по пяти волшебным ступеням. По своему характеру техника может по праву считаться волшебной процедурой. Обоснуем это.

Во-первых, волшебство заключается в ненавязчивом и осторожном расширении сознания (дистанцирование от проблемы), что является достаточно сложной задачей в обыденной жизни. Ведь большинству людей свойственна эмоциональная поглощенность своими переживаниями настолько, что это мешает быть эффективным. Эмоциональная поглощенность ослабляет все когнитивные процессы, сужает сознание, у человека возникают депрессивные эмоциональные реакции, в целом происходит стагнация личностных ресурсов, и т.п.

Во-вторых, при прохождении пятиступенчатого процесса, который будет описан далее, все используемые психологические техники позволяют привлечь, так называемых «помощников». Они обязательно есть у каждого человека (например, это могут быть наиболее сильные, ресурсные субличности). Иногда помощниками могут стать совершенно неожиданные, кажущиеся человеку негативными, черты характера. Например, слабость, в которой можно обнаружить и силу (по М.Е.Бурно)[2]. Или инфантильность, которая, как показали наши, еще неопубликованные исследования (М.Одинцова, С.Лучезарная), сопровождается высоким уровнем эмоционального интеллекта, и т.д.

В-третьих, волшебство заключается в незаметной внутренней работе, которая продолжается даже после прохождения всех пяти ступеней (происходят вначале волшебные трансформации личностных структур, а затем окружающей жизни).

В-четвертых, у человека появляется точно обозначенное знание, какими путями необходимо преодолевать свою проблему, реализовывать свои идеи.

В-пятых, отметим, что в процессе работы значительно снижается уровень стресса, меняется отношение к заявленной проблеме, происходит четкое осознание происходящего с некоторым предупреждением возникновения более глобальных проблем.

В-шестых, подобного рода психологическая помощь превращается в самопомощь, человек из объекта превращается в активного партнера, он в состоянии разрешать застарелые, но постоянно всплывающие на поверхность неразрешенные жизненные вопросы, и вопросы, являющиеся актуальными на сегодняшний день. Здесь целесообразно вспомнить метафору Н.Пезешкиана: «Если ты ищешь, чтобы тебе кто-то протянул руку помощи, вспомни, что у тебя уже есть две руки»[4]

Далее, кратко остановимся на парадигмальной основе, без которой любая используемая психологическая техника считается лишь «игрой», а не настоящей психологической помощью. Основу составляет гуманитарная парадигма – это общая философская идея, ориентированная на индивидуальность, обращенная к личностным ценностям и смыслам человека, на понимание внутреннего состояния с возможностью свободного личностного развития и совершенствования. Базовыми исходными положениями (принципами) подобного рода помощи являются следующие:

- принцип веры в позитивный потенциал каждого человека;
- принцип конструктивной мотивации и самомотивации;

- принцип учета творческих возможностей любого человека, обратившегося за помощью;
- принцип расширения сознания и раскрытия «вторичных выгод»;
- принцип самопомощи.

Перейдем к описанию структуры пятиступенчатого процесса дистантного психологического консультирования. За основу мы взяли позитивную психотерапию Н.Пезешкиана[4].

Первая ступень «Дистанцирование от проблемы»

Необходимо четко, подробно, а главное, честно описать проблему, вызывающую беспокойство (лучше всего работать письменно прямо на заранее нарисованных ступенях). Описать ее можно по следующим критериям. 1) Значимость ситуации, т.е. насколько данная (описываемая, происшедшая) ситуация значима для Вас? Оцените ее по 10-бальной шкале значимости. 2) Насколько она является стрессогенной для Вас? 3) Прогнозируема она? 4) Контролируете ли Вы ситуацию? 5) Какие эмоциональные переживания в связи с этим возникают? 6) Насколько Вы эмоционально вовлечены в данную ситуацию? И.т.п. (Критерии могут быть определены самим психологом).

Вторая ступень «Инвентаризация прошлого опыта», представляющая собой контрольную функцию учета внутренних и внешних факторов активизации возникшей проблемы. Иными словами, следует вспомнить, возникали ли подобные ситуации в прошлом? Зачастую у человека возникает ложное мнение о том, что ситуация никогда не возникала, но более глубокое погружение в прошлый опыт, позволяет вспомнить подобного рода ситуации.

Третья ступень «Самоподдержка» позволяет выделить позитивные аспекты потерь, которые связаны с данной ситуацией (их должно быть не менее 10). Нужно остановиться и на негативных моментах этих же негативных событий (также не менее 10).

Примечания: 1) Все потери и приобретения должны быть абсолютно разными по смыслу. Здесь клиент зачастую прибегает к излюбленному способу совладания: манипуляции (разными словами описывает одно и то же, ставя себе очередной плюс, либо минус). Психологу важно данные манипуляции всячески пресекать, стимулируя аналитическую активность. Показателем хорошо и честно проделанной работы является появление инсайта. 2) В процессе такой работы вскрываются «вторичные выгоды». 3) По временным затратам самая продолжительная ступень.

Четвертая ступень «Определение девиза» ориентирована на конкретизацию происходящего в жизни человека. Уточняется, какие проблемы остались открытыми? Какие должны быть решены в ближайшее время? Какой девиз в этом может помочь? Девиз выражается в кратком метафоричном высказывании, он может стать руководством к действию.

Примечание: На данной ступени всплывает на поверхность целый «веер» актуальных проблем, которые до этого момента были скрыты. Важно их зафиксировать, вернуть на первую ступень, и по той же системе отработать. Каждый раз их становиться все меньше и меньше. Человек освобождается от груза тягостных переживаний.

Пятая ступень «Расширение системы целей» и смыслов, предполагает расширение представлений о своих неисчерпаемых возможностях с выходом на уровень трансценденции (авторства собственной жизни). Определить цели и пожелания на ближайшее будущее: день, два, неделю, месяц, год, и т.д. Цели исследуются и прорабатываются согласно девизу, который был выработан ранее.

Далее обозначим условия реализации эффективной психологической помощи при дистантном консультировании.

Первым бесспорным условием является профессионализм психолога, оказывающего дистантную помощь. Не секрет, что массовость в обучении психологов, существующая в настоящее время, способствует подготовке незрелых специалистов. Об этом предупреждал еще К.Роджерс: «Мы делаем неумную, неэффективную и бесполезную работу, обучая

психологов в ущерб обществу» [5]. Многие люди сегодня не скрывают своего настороженного отношения к психологам, и охотнее прибегают к помощи неспециалистов (гадалок, экстрасенсов, магов, и т.п.), которые предлагают самопроизвольное разрешение проблем, не требующее никаких усилий, (кроме материального вознаграждения, конечно). Многообещающие заявления о том, что все случится само собой, без какого бы то ни было активного участия – это совершенно идеальный вариант для большинства. Кстати, подобного рода помощь также все чаще предлагается дистантно.

Вторым условием является личностная готовность психолога к дистантной работе с людьми. Личностная готовность – комплексное личностное новообразование, вбирающее в себя проявление индивидуально-личностных качеств, процесс формирования морально-нравственных, профессионально-значимых качеств, процесс поддержания и развития оптимального состояния активности, действенности, формирования творческих, интеллектуальных, рефлексивных способностей, и т.п. Личностная готовность самого психолога оказывает исцеляющий эффект на личностную готовность к изменениям и самоизменениям людей, обратившихся за помощью.

Третье условие успеха в дистантной консультативной работе – творчество. Необходимо четко понять, что практическая психология является искусством[3]. Мы каждый раз встречаемся с уникальностью и неповторимостью личности, обратившейся за помощью, а потому работа с внутренним миром людей должна быть творческой, включающей способность к безграничной импровизации и очень тонкой, как искусство ювелира. Искусство и творчество в дистантной работе психолога – это реализация многих возможностей, как самого психолога, так и клиента. Кратко перечисли их:

- 1) возможность трансформации многих психических процессов и состояний (от переживания прошлого опыта к переживанию настоящего, возможность изменений в прошлом и переноса позитивного опыта в настоящее, и т.п.);
- 2) возможность активного воссоздания личной реальности посредством доступных средств такой, какой ее хочется видеть (авторство жизни);
- 3) возможность проигрывания различных ситуаций с использованием метафор, символических переживаний (разделенное переживание, мысль, чувство – приобретают материальное воплощение и влияние на реальную жизнь);
- 4) возможность познания действительности и самого себя выразительными средствами (использование письма, текста, и т.п.).

Четвертое – это целая группа условий, которые носят характер внешних, организационных. Это и обогащение развивающих ресурсов психологической помощи на основе идей не только позитивной психотерапии, но и личностно-ориентированного, рефлексивного, экзистенциального, психоаналитического, и ряда других подходов. Это усиление внимания к сущности психологического фактора в построении системы дистантной психологической помощи клиентам; это целенаправленное и систематическое осуществление психологической помощи в соответствии с некими образцами, идеалами, отражающими эффективное использование конструктивных способов преодоления трудностей, и т.п.

Выводы

1. Техника самопомощи является эффективным способом совладания с трудностями, имеет четкую структуру, является простой и доступной каждому человеку, и, что очень важно – требует не много временных затрат, а также может быть реализована дистанционно.

2. Структура самопомощи состоит из пяти ступеней (дистанцирование; инвентаризация; ситуативная поддержка; вербализация; расширение системы целей и смыслов), двигаясь по которым человек приходит к быстрому и эффективному разрешению трудных ситуаций, расширению сознания, ощущению себя автором собственной жизни.

Таким образом, вышеописанный пятиступенчатый процесс краткосрочной дистантной помощи, являясь реализацией сознательной интеллектуальной деятельности человека, обратившегося за помощью, одновременно щадящим и доступным методом переработки

проблем, безопасной процедурой, заставляет клиента мобилизовать, в первую очередь когнитивные ресурсы для принятия позитивных решений. Он учит принимать окружающий мир, людей, такими, какие они есть, заставляет ставить новые цели, реализовывать новые идеи. И, что самое главное, он может явиться волшебной палочкой для психолога, осуществляющего дистантную психологическую помощь.

Литература

1. Бурно М.Е. Сила слабых // Человек . – 2006. – № 1. – С. 69 –77.
2. Леонтьев Д.А. Шанс для творчества / Д.А. Леонтьев // Конфликт в конструктивной психологии: тезисы докладов и сообщений на 2-й научно-практической конференции по конструктивной психологии. Красноярск, 7-10 июня 1990 г. – Красноярск, 1990, с.17 – 20.
3. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Ролло Мэй. – М.: ИОИ, 2009. – 224 с.
4. Пезешкиан Н. Психосоматика и позитивная психотерапия / Н.Пезешкиан. – 2-е изд. – М.: Институт позитивной психотерапии, 2006.
5. Романин А.Н. Гуманистическая психология и психотерапия / А.Н.Романин. – М.: «Кнорус», 2005. – С. 96 – 97

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ДИСТАНЦИОННОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Основин И.В.

ГОУ ЦПМСС «Живые потоки» ЗАО
г. Москва

Исходя из опыта работы автора статьи и его коллег в качестве телефонных консультантов и консультантов сайта «Электронный психолог» ЗАО г. Москвы, а также проведенный автором статьи сравнительный анализ, направленный на изучение характера работы коммерческих сайтов Интернет-консультирования, построенного на опыте работы зарубежных организаций, позволили обобщить основные принципы и способы воздействия на мотивацию будущих клиентов, актуальные темы и запросы клиентов, возможные последствия применяемых рекомендаций, направленных на разрешение заявленных ситуаций. Данная работа проводилась в течение двух лет посредством анализа сети Интернет и личных анонимных бесед с участниками данных программ (имена и фамилии, а также сайты не указываются, т.к. данные несут рекламную информацию). По результатам проведенной работы стало возможным сделать определенные выводы, благодаря которым, в дальнейшем, вероятно, оптимизировать работу психологов, работающих в дистанционном режиме, а также качественно (а, как следствие, и количественно) увеличить не только фон, но и уровень обращений к психологам в данном виде деятельности.

Основными критериями качества оказываемой психологической дистанционной помощи, как и прежде, остаются:

1. Анонимность абонента;
2. Доступность предлагаемой помощи;
3. Уважение к трудностям и вопросам абонента, а также к его личности;
4. Профессионализм консультанта;
5. Возможность со стороны абонента прервать консультацию;
6. Уважение к мнению абонента относительно заявленной темы дистанционной консультации.

Но в ситуации Интернет-консультирования существуют дополнительные условия работы специалистов, не принимая во внимание которые, проведенная психологом работа может быть оценена клиентом неоднозначно (особенно в случае консультирования детей и подростков):

1. Владение художественным словом;
2. Лаконичность и доступность для целевой аудитории в обозначении причин и следствий заявленной проблемы или трудности;
3. Отсутствие профессиональных терминов, которые могут вызвать у клиента ассоциации с врачебным диагнозом (Педагогическая запущенность, Задержка психического развития, аутизм и др.). Данное правило характерно и для телефонного консультирования, но в последнем случае существует возможность прояснить ситуацию, тогда как в печатном виде данное заявление выглядит именно как «точка не возврата» с неизбежными последствиями в виде попыток суицида и проявлениями других вариантов девиантного поведения («Все равно я (Он) не смогу (не сумеет) стать иным...»). Как в случае консультирования ребенка, так и родителей (лиц, их заменяющих).
4. Позиция консультанта в роли «Великого и Ужасного» специалиста, который все знает, и его рекомендации не подлежат сомнению. Сразу возникает желание напомнить, что в психологии, как и в философии, все неоднозначно. Как существуют сотни причин одного синдрома, так и сотни синдромов ведут к одной причине.

Как и в любых иных случаях взаимодействия с другим человеком, в данном виде работы наиболее качественным помощником консультанта является позиция принятия, уважения и понимания... В прочем, как и любая другая работа психологической службы.

Отдельным вопросом стоит следующая тема: «Как отвечать на неясные вопросы...»: «Как перестать злиться?», «У меня депрессия... Что делать?», «Как простить родителей?». Естественно, у каждого психолога в данном случае возникает множество вопросов, ответы на которые они вряд ли получают. На мой взгляд, в данных случаях решение одно – информирование населения, и, в первую очередь, детей и подростков, о возможностях психологов в случае обращения с целью получения качественной рекомендации и грамотной консультации в условиях дистанционного консультирования. А также информатизация населения следующими способами: проведение обширных рекламных кампаний (что требует вложения денег), а также серьезная работа психологов, работающих в данном направлении, с целевой аудиторией (что требует обширной работы с администрацией ведомственных структур, руководителями, специалистами, психологами и педагогами-психологами образовательных и муниципальных учреждений).

Таким образом, можно сделать вывод, что успешность и качество оказания бесплатной, квалифицированной, психологической дистанционной помощи диаметрально зависит от осознания руководителями и специалистами всех уровней и званий, предлагающих и обеспечивающих данный вид помощи, актуальности, целесообразности и готовности создать все условия для комфортного и востребованного клиентами данного вида экстренного психологического консультирования.

Особенности работы с подростками в социальных сетях.

Айбятуллина Ю.В.

ГОУ ЦППРК «Практик»
г. Москва

Социальная сеть — интерактивный многопользовательский веб-сайт, контент которого наполняется самими участниками сети. Сайт представляет собой автоматизированную социальную среду, позволяющую общаться группе пользователей, объединенных общим

интересом. К ним относятся и тематические форумы, особенно отраслевые, которые активно развиваются в последнее время.

Социальная сеть направлена на построение сообществ в Интернете из людей со схожими интересами и/или деятельностью. Связь осуществляется посредством сервиса внутренней почты или мгновенного обмена сообщениями.

Также бывают социальные сети для поиска не только людей по интересам, но и самих объектов этих интересов: веб-сайтов, прослушиваемой музыки и т. п.

Цели работы в социальной сети: получение новой информации об увлечениях подростка, его друзьях и консультирование подростков в Сети. Также, социальная сеть благодаря системе мгновенных сообщений и он-лайн статуса, часто может использоваться для организационных целей. Например, напомнить детям о контрольной работе или о подготовке какого-либо мероприятия. Также в социальных сетях можно организовывать внеурочные встречи с подростками.

Наиболее популярной социальной сетью в среде подростков является «ВКонтакте».

Основные принципы работы в социальной сети:

1. Открытость. Для работы в социальной сети Вам необходимо создать свой аккаунт. Это Ваша визитная карточка в социальной сети. На этапе установления контакта с подростком важно показать, что Вы тоже живой человек со своими интересами и увлечениями. Поэтому аккаунт необходимо наполнять максимально достоверной информацией: школьные друзья, любимая музыка, фотографии. Будьте самим собой.

2. Доверие. Вы должны в реальной жизни установить с ребёнком достаточно близкий и доверительный контакт, чтобы ребёнок согласился добавить Вас в друзья.

3. Толерантность. Социальная сеть для подростков – это место, где постоянно редактируется идеальный, предъявляемый социуму образ себя. Поэтому важно быть толерантным к различным направлениям подростковой жизни. Если Вы будете использовать социальные сети для постоянной критики, претензий и агитаций, то Вы рискуете навсегда потерять доверие всего подросткового коллектива.

4. Личная активность. Подростки часто сами не идут на активный контакт с педагогами и психологами. Для того, чтобы дети привыкли к тому, что вы также присутствуете в пространстве сети Интернет, необходимо активно интересоваться их жизнью: комментировать фотографии и видео ребят, присылать подросткам свои рисунки или видео, присылать личные сообщения, обращать внимание на статус-сообщения.

5. Отсутствие двойных стандартов. Необходимо в сети Интернет вести себя также как вы ведёте себя в реальной жизни. Важно также, чтобы известная детям информация о вас не расходилась с тем Интернет-образом, созданным вами в социальной сети.

6. Личное общение. Для подростков зачастую любое личное общение лучше самой длительной и квалифицированной помощи в сети. Организуйте встречи, чаепития, катания на коньках и пр. Подтверждайте при личной встрече, что вы слышали всё сказанное подростком в сети. Встречи могут быть как индивидуальные, так и групповые.

7. Конфиденциальность. Также как и при очной работе, необходимо сохранять в тайне полученную информацию, чтобы не потерять доверие ребёнка.

8. Реагируйте быстро! Задавая вопрос или оставляя комментарий, дети часто ждут мгновенного реагирования. Если Вы пишете очень длинный и пространственный ответ на вопрос, то часто собеседник может его просто не дождаться. Реагируйте в ответ, когда получили какое-либо сообщение, если это необходимо.

9. Запаситесь терпением. Дети часто занимаются параллельно несколькими делами сразу. Так что не ждите моментального ответа на свои сообщения, запаситесь терпением, иногда ответ может придти и через несколько секунд и через несколько дней.

Новые возможности психологической помощи в мегаполисе

Дмитриев В.Н., Скакунова Е.Г.

ГУ Московская служба психологической помощи населению
г. Москва

В последние годы в работах, посвященных анализу городской среды, часто можно встретить термин «грусть новых городов». Им обозначают явление повышенной заболеваемости жителей новых городских районов, где условия жизни объективно как будто бы намного лучше, чем те, в которых жили переселенцы раньше. Замечено, что переселение в районы новой застройки нередко сопровождается нарушением у новоселов психологического комфорта. У них в заметных масштабах наблюдается повышенная нервозность, расстройства нервной системы, ухудшение функций иммунной системы. «Грусть новых городов» позволяет в усиленной, акцентированной форме увидеть уже достаточно хорошо исследованные риски жизни в мегаполисе [8].

Городская среда одновременно и чрезвычайно изменчива и монотонна, однообразна. Темп жизни высок, но жизнь плохо структурирована. Смешаны представители разных культур, разных социальных слоев.

Семьи, живущие в мегаполисе, как правило, много времени тратят на работу и дорогу, а на дом, детей - его остается недостаточно. Большое количество предложений по организации досуга и свободного времени иногда приводит к тому, что семья теряет свою уникальную атмосферу, традиции и правила [2].

Взаимодействие людей в маленьких городках и селах кардинально отличается от общения людей в мегаполисах. В большом городе не так важны традиционные устои, правила и нормы жизни, тут они многообразны и размыты. Когда традиционные способы поддержки и взаимодействия с социальным окружением и с самим собой — ритуалы, церемонии и другие культурные формы — не работают, человек все чаще может разрешить кризисную ситуацию только в рамках специализированной помощи.

Не случайно дистантные формы помощи, такие как телефон доверия и службы консультирования через Интернет, появились и активно развиваются именно в мегаполисах. Появляются работы, показывающие, что новые формы взаимодействия с человеком в критической ситуации являются объективным отражением специфики его жизненной ситуации в мегаполисе [9].

И в России, и за рубежом стремительно развиваются различные виды дистанционной психологической помощи. Интернет, как наиболее широко распространенная и активно развивающаяся технология связи в мире, стал площадкой, позволяющей сделать эту помощь максимально доступной [7].

Интернет перестал быть просто средством коммуникации и доступа к информации. Психологическая практика, осваивая Интернет, осваивает не просто новый «канал взаимодействия» с клиентом, а входит в иное культурное пространство, в котором субъекты вовлекаются в новые виды деятельности [1, 4]. У этого пространства есть своя история, традиции, язык, ценности, нормы, законы, этикет и т.д. Более того, эта культура активно преобразует наш мир [1, 3, 5, 6]. Она мало чувствительна к привычным границам, таким как гражданство, географическое положение, вероисповедание, национальность, возраст, пол, социальное и материальное положение. Можно отметить, что особенности Интернет-среды во многом повторяют особенности среды мегаполиса и это отдельная тема, еще ждущая своих исследователей.

В России психологическую помощь через Интернет оказывают государственные организации (МСПП - <http://www.msph.ru>, МЧС - <http://psi.mchs.gov.ru>, и др.), общественные объединения, коммерческие организации и частнопрактикующие специалисты. Разнообразие предложений огромно. Таким образом, можно говорить о том, что практика оказания

психологической помощи посредством сети Интернет - реальность сегодняшнего дня.

Интернет-консультирование расширяет возможности психологической помощи тем людям, которые еще не готовы обратиться на очную консультацию психолога, почему-либо привязаны к дому или живут в городах, где сфера психологических услуг развита слабо. Такая форма диалога, как Интернет-консультирование, может стать первым шагом человека на пути к очному общению с психологом, снять недоверие и тревогу, дает возможность получить помощь квалифицированного специалиста в любом уголке мира.

Московская служба психологической помощи населению начала проводить дистанционное психологическое консультирование клиентов посредством электронной почты (в формате вопрос-ответ) в 2006 году. В первый год работы «Консультария» поступило менее ста писем. В нашей Службе Интернет-консультирование не является изолированным направлением работы, в нем задействованы специалисты, консультирующие в очном режиме. Первое время в работе с письмами участвовали два специалиста. Постепенно, по мере роста числа писем, росло и число консультантов. В 2009г количество писем составляло уже 662. В этом секторе консультирования в настоящее время задействованы 18 человек. Количество писем постоянно растет, для нас это знак того, что эта форма помощи востребована и требует дальнейшего развития.

По мере накопления опыта в Службе все четче стали обозначаться особенности «формата» ответов на Интернет-письма. Специалисты стараются не давать «готовых рецептов», а стремятся побудить клиентов к самоисследованию и раскрытию собственных ресурсов. Проблемы, описанные клиентами, помещаются в более широкий психологический контекст, и человек, случайно зашедший на страничку «Консультария» и испытывающий сходные затруднения, прочитав ответ на письмо, может понять что-то важное для себя в своей собственной жизни. Большая роль придается возможности оказать поддержку абсолютно любому человеку, находящемуся в сложной для него ситуации.

Любой человек, посетивший страничку сайта с ответами на письма, может понять, что за специалисты работают в организации, чем именно может помочь психолог, как примерно проходит психологическая консультация. Таким образом, особенно у людей, впервые столкнувшихся с психологической помощью, снижается тревога, увеличивается доверие к психологам и к практике психологического консультирования в целом.

В своей работе специалисты решают следующие основные задачи:

- помощь в осознании и анализе опыта;
- помощь в осознании и анализе эмоций; эмоциональная поддержка;
- актуализация резервов личностного роста;
- помощь в создании "программы саморазвития";
- диспетчерская функция (перенаправление в другие организации);
- информирование, повышение психологической грамотности.

Среди проблем, с которыми люди обращаются в «Консультарий», лидируют личностные и семейные, а также проблемы отношений в паре.

Сравнивая обращения клиентов в очном консультировании с обращениями клиентов, использующих Интернет, можно говорить о выраженных особенностях последних. Можно отметить неструктурированность запросов, отсутствие «первичной проработки» проблемы, часто отсутствует сформулированный запрос или даже вопрос. Мы связываем это с тем, что обращения зачастую импульсивны, между возникновением состояния и обращением за помощью нет паузы. С этим же обстоятельством, вероятно, связана высокая «эмоциональная заряженность» обращений. Так же клиенты «Консультария» нередко переоценивают возможности психологической помощи и выдвигают манипулятивные запросы («Никто не может мне помочь. Вы – мой последний шанс», «На вас вся надежда» и т.п.). Можно говорить и о других особенностях. Это тема, несомненно, заслуживает отдельного исследования.

К настоящему времени, Интернет-консультирование стало важным направлением

работы МСПП, его востребованность постоянно растет и можно с уверенностью утверждать, что будет расти и дальше. Мы видим большой потенциал и возможности для развития этой формы работы. В Службе ведется организационная и методическая проработка возможностей запуска других форм консультирования через Интернет (консультирование с использованием ICQ, Skype и т.д.). Возможность и нужность таких форм помощи уже очевидна. Реализация этих планов - вопрос ближайшего будущего.

Литература.

1. Арестова О.Н., Бабанин Л.Н, Войскунский А.Е. Коммуникация в компьютерных сетях: психологические детерминанты и последствия.
2. Бебчук М.А. Некоторые пути решения в системном подходе психологических проблем семей в мегаполисе.
3. Варга А.Я. Современный ребенок. Энциклопедия взаимопонимания.
4. Войскунский А.Е. Психологические аспекты деятельности человека в Интернет-среде.
5. Керделлан К. Грезийон Г. Дети процессора. Как Интернет и видеоигры формируют завтрашних взрослых.
6. Кузнецова Ю.М., Чудова Н.В. Психология жителей Интернета.
7. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети Интернет.
8. Сибгатуллина И.Ф. Психологическая безопасность, культура и качество жизни в мегаполисе.
9. Чурсина Е.А. Телефон Доверия в мегаполисе.

Информационно-коммуникативные технологии как приём арт- и игротерапии

Tatyana Cottle

MA

Professional Counselor

Doctoral Student at VA Tech University

Department of Counselor Education and Supervision

В этой статье предлагается новый подход в использовании различных электронных средств, включая Интернет. Предложенный материал будет интересен в процессе психологического консультирования. Представленная информация полезна не только для работы с клиентами в сети, но при очных, так называемых, «лицом к лицу», сессиях в кабинете или на дому у клиента. В статье даётся краткое описание проблем, при работе с которыми использование ИКТ будет достаточно эффективным. Далее автор предоставляет информацию о различных сайтах, программах и особенностях их использования.

Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ) прочно вошли в наш быт. Быстрый ритм жизни меняет наши привычки, способы получения удовольствия, формы и стиль общения с родными и друзьями. Использование Интернета и электронных средств как на рабочем месте, так и в быту всё чаще является неотъемлемой частью нашего досуга. В настоящее время большая часть населения является достаточно уверенным пользователем различных электронных игр и компьютерных технологий.

Возраст клиента, с которым можно использовать ИКТ, неограничен. Главное требование - это чтобы потребитель психологических услуг имел навыки пользования компьютером. Использование ИКТ может быть как при работе с клиентом индивидуально «один на один», так и в виртуальной реальности. Опыт и многочисленные исследования

указывают на эффективное использование ИКТ во многих ситуациях и при решении различных проблем. Так, компьютер или использование электронных игр поможет при работе с подростками или детьми, чтобы выстроить более доверительные отношения. Особенно хороша такая техника в тех случаях, когда ребёнок или подросток не очень легко идёт на контакт с психологом.

Другой пример эффективного использования ИКТ - это работа с эмоциями. Существует огромное количество различных программ, позволяющих прорабатывать эмоции, обучать детей эмоциям, в частности, использовать при работе с детьми и подростками с диагнозом Аутизм или синдромом Аспергера. Использование ИКТ позволяет обеспечить позитивную и безопасную атмосферу, что в свою очередь предполагает организацию продуктивной работы с клиентом. Это достигается тем, что компьютер или электронная игра не демонстрируют каких-либо негативных эмоций, к примеру, недовольство, разочарование или раздражение, а значит поддерживают желание играть снова и снова, и незаметно доводят до мастерства новые умения и навыки, определённые целями терапевтического процесса.

ИКТ можно рассматривать как один из приёмов игро- и арт терапии. Это создаёт новые возможности для работы с метафорой. Так, используя различные программы для рисования можно создавать образы и истории, что является широко распространённым приёмом в игро- и арт терапии. После окончания процесса создания образов и историй, происходит их рассмотрение и обсуждение с клиентом.

Другим примером игротерапии является использование практически любой электронной игры. Этот приём успешно применяется в работе с детьми и подростками, демонстрирующими эмоциональную неустойчивость и агрессивное поведение. (Hull, K (2009) Computer games as a play therapy tool in reducing emotional disturbances in children. Dissertation). Так исследования Kevin Hull подтвердили многочисленные находки о том, что дети, страдающие от эмоциональных расстройств, часто сталкиваются с трудностями в учёбе, эмоциональной и социальной сферах жизни. В своей работе Kevin Hull поддерживает многочисленные утверждения таких учёных, как Virginia M. Axline, Garry L. Landreth, Kevin J. O'Connor об эффективности игротерапии при работе с детьми и подростками, столкнувшимися с вышеперечисленными состояниями. Наконец, результаты Kevin Hall показывают эффективное использование видео- и компьютерных игр с точки зрения техники игротерапии при работе с детьми и подростками, испытывающими трудности в академической, эмоциональной и социальной сферах жизни.

Примером других возможных ситуаций и проблем, где можно использовать ИКТ не ограничиваясь возрастом клиента, обратившегося за психологической помощью, являются боязнь замкнутого пространства, проблемы ожирения, низкая самооценка, депрессивное состояние, неумение справляться с неудачами и разочарованиями, слабые навыки самоконтроля, пережитая травма, в частности, при работе с теми, кто пережил военные действия и страдает от посттравматического синдрома. Так же ИКТ позитивно зарекомендовало себя при работе с дивиантным поведением и низким уровнем чувства ответственности за свои поступки. (Baker, J., Parks-Savage, A., and Reh fuss, M. (2009) Teaching Social Skills in a Virtual Environment: An Exploratory Study. The Journal for Specialists in Group Work, 34 (3), 209-226)

Перечислим лишь некоторые программы, которые находятся в свободном доступе в Интернете. <http://www.billybear4kids.com/Learn2Draw/PaintProgram/drawing.htm> -эта программа хороша для работы с детьми более раннего возраста, т.к. требует элементарных навыков владения Интернетом, а качество продукта вполне удовлетворит неискушённый вкус 4-летнего потребителя.

<http://artpad.art.com/artpad/painter/> - здесь можно создавать свои произведения и сохранять их в галлерею, а так же пользоваться уже имеющимися в коллекции изображениями как в индивидуальной работе, так и при работе с небольшой группой или семьёй. Эта программа легка в использовании и может быть предложена как для работы с

детьми и подростками, так и со взрослыми.

<http://www.imaginationcubed.com/> - данная программа может быть одновременно использоваться несколькими участниками терапевтического процесса. Существует огромное множество и других программ, с помощью которых можно создавать мандалы, комиксы и простые анимационные фильмы, музыкальные композиции и прочее.

Перечислим лишь некоторые формы терапевтического использования ИКТ: ведение журнала или дневника, сохраняя записи в программе Word, ведение блога в социальных сетях Интернета, участие в форумах и чатах. Работая с программами Desktop Publishing или PowerPoint можно создавать рассказы, эссе и поэтические композиции. Программа MindMapping хороша для организации мыслей, идей, планов на будущее и др. Различные программы, позволяющие рисовать можно использовать для создания комиксов и других способов самовыражения в терапевтических целях.

Заключение

В данной статье представлен опыт использования ИКТ психологом-практиком, который проводит работу с клиентами в виртуальной реальности, а также "лицом к лицу". Как показывают многолетние наблюдения и опыт автора, а также многочисленные зарубежные исследования, ИКТ может использоваться как метод самовыражения техники арт и игротерапии.

~~~~~

Tatyana Cottle can be reached at [Tatyana.Cottle@gmail.com](mailto:Tatyana.Cottle@gmail.com)

### **III. Интернет-телефония и телефоны доверия**

#### **Интернет-технологии, как средство оптимизации работы «Телефона Доверия» с подростками**

**Паксеваткина В.Ю.**

МУ Комплексный центр социального обслуживания населения

В последнее время возрастает количество подростков нуждающихся в психологической помощи. Это связано, прежде всего, с большим количеством социальных проблем, существующих в нашем обществе на сегодняшний день. Не только взрослые, но и огромное количество детей переживает страх, растерянность, неуверенность в завтрашнем дне, чувство безысходности, незащищенности.

Современному подростку приходится постоянно сталкиваться с большим количеством разнообразных стрессогенных ситуаций. Ребенок, располагая незначительным опытом в их разрешении, между тем, вынужден, часто исключительно самостоятельно выстраивать копинг-стратегии поведения в трудных жизненных ситуациях. Одним из средств оказания психологической помощи является «Телефон Доверия». При этом в качестве позитивных особенностей телефонного консультирования на первое место выдвигаются: доступность и конфиденциальность.

Традиционно экстренная психологическая помощь оказывалась именно по телефону. Девизом работы подобных служб являются слова: «Помощь так же близка как телефон», и хотя в названии служб экстренной психологической помощи других стран не всегда звучит слово телефон, традиционно консультирование велось именно посредством телефонного диалога между консультантом и абонентом. Несомненно, что около ста лет назад, а именно столько насчитывает история телефонной помощи, телефон был тем средством коммуникации, которое в полной мере отвечало запросам абонентов кризисных психологических служб. Между тем, развитие коммуникационных технологий не стояло на месте, и к концу прошлого века всемирная сеть завоевала популярность не только как неиссякаемый источник информации, но и как средство коммуникации. Интернет портал Yahoo! и исследовательская компания OMD, занимающаяся вопросами коммуникации, подготовили исследование, в ходе которого были опрошены более 5 тысяч молодых людей в возрасте от 13 до 24 лет из 11 стран, в том числе и из России. «Интернет дает идеальный инструмент для коммуникации, самовыражения и персонализации», - подчеркивают авторы исследования. Именно это привело к тому, что интернет приобрел для современной молодежи статус вещи, «без которой нельзя жить».[1]

Калужский «Телефон доверия» работает с 1994 года, а с 1995 года принимает звонки специализированная линия для детей и подростков. Именно в рамках работы детской линии в январе 2008 года было открыто он-лайн консультирование подростков с помощью программы мгновенного обмена сообщениями ICQ. И вот уже три года консультирование детей, подростков и молодежи ведется параллельно по телефону и он-лайн.

Сначала целью организации «аськи доверия» было только обеспечение доступности психологической помощи для молодежи, проживающей в сельской местности. Так как «Телефон Доверия» работал только в областном центре, то звонок для жителей области тарифицировался по междугороднему тарифу. В то время как общение в «аське» было намного дешевле да и доступно везде, где было покрытие любого сотового оператора. На тот момент еще не было единого бесплатного номера «Детского телефона доверия», и мы хотели сделать нашу линию доступной для сельских жителей. Однако в процессе работы мы обнаружили в он-лайн консультировании некоторые преимущества перед традиционной

работой по телефону.

Во-первых, этот вид коммуникации пользуется гораздо большей популярностью у подростков, до 95% всех обращений от лиц до 18 лет на калужский телефон доверия поступает именно через интернет. Так за последние 4 месяца прошлого года на калужский «Телефон Доверия» посредством программы ICQ обратилось 3818 человек в возрасте до 18 лет. При этом следует учитывать, что эти данные собраны уже после подключения единого федерального номера, звонки на который бесплатны, что показывает, что в данном случае абоненты предпочитают именно сервис, а не стоимость обращения. В своих отзывах наши абоненты пишут, что это «действительно просто и доступно». Кроме этого такой вид общения является привычным для тинэйджеров, поэтому, добавив в список контактов номер ICQ «Телефона Доверия», в дальнейшем при необходимости они обращаются, не испытывая какого-либо психологического дискомфорта. Зачастую подростки обращаются к консультанту не как к психологу профессионалу, а как к более опытному товарищу, что делает общение более неформальным и соответственно дает возможность быть понятым и принятым, разговаривать со взрослым на основе доверия и равноправия.

Во-вторых, такой вид коммуникации позволяет обратиться за помощью действительно в любой момент, так как для этого необходим только сотовый телефон, который есть теперь практически у каждого. Согласно результатам международного исследования проведенного британским регулирующим органом в сфере телекоммуникаций Ofcom, к 2008 году Россия опередила все страны мира, кроме Италии, по количеству подключений услуг мобильной связи на душу населения.[2]

А то, что общение идет посредством письменной речи позволяет сохранять конфиденциальность разговора даже в людном месте.

Третье преимущество, на наш взгляд, состоит в том, что в силу особенностей работы программы один консультант одновременно может поддерживать разговор с несколькими абонентами. В случае же, если одно из обращений носит кризисный характер, то остальным абонентам можно ответить позже, программа автоматически сохраняет все разговоры. Таким образом, дословная запись всех бесед ведется автоматически и не требует дополнительных усилий от консультанта. Это дает огромный материал для супервизий и семинаров.

В-четвертых, он-лайн консультирование предоставляет возможность оказывать психологическую помощь детям с особыми потребностями (глухим, слабослышащим, с дефектами речи), общение по телефону для которых является затруднительным или вовсе невозможным. Хотя точная статистика слабослышащих и глухих людей отсутствует, принято считать, что в развитых странах общее число людей с дефектами слуха составляет 4-6 % всего населения. Пункт 9 Декларации о правах инвалидов от 9 декабря 1971 года гласит: «Инвалиды имеют право на то, чтобы их особые нужды принимались во внимание на всех стадиях экономического и социального планирования» Поэтому создание оптимальных условий для успешной адаптации и социализации детей-инвалидов является важнейшей задачей всех государственных и общественных структур.

Хотелось бы отметить еще один немаловажный фактор. Одной из задач работы «Телефонов Доверия» является предоставление информации о работе других служб, необходимых абоненту в тех или иных ситуациях. Работая с программой ICQ, есть возможность организовывать адресную рассылку социально значимой информации одновременно большому количеству адресатов. Если же учесть, что такую рассылку мы сопровождаем просьбой передать информацию всему своему контак-листу, то эффективность такой социальной рекламы возрастает в сотни раз.

«Телефон Доверия» является той службой, которая может оказать подростку психологическую помощь при попадании в трудную жизненную ситуацию. Именно поэтому «Телефоны Доверия» завоевали в последнее время такой авторитет в обществе. Количество обращений в эти службы возрастает с каждым годом, растет и количество самих служб, что делает помощь еще более доступной, а значит более своевременной. На сотрудников этих служб ложится большая ответственность, потому что чаще всего на «Телефон Доверия»

обращаются в момент жизненных кризисов, и от профессионализма консультанта может зависеть выбор между жизнью и смертью. Поэтому сотрудники служб экстренной психологической помощи должны постоянно совершенствовать её формы, методы и технологии.

#### Список литературы:

1. [www.mediarevolution.ru](http://www.mediarevolution.ru)- Молодые выбирают только интернет.
2. <http://torg.mail.ru/news/>

### **Телефонное консультирование как средство экстренной психологической помощи.**

**Коджаспиров Алексей Юрьевич**

к.пс.н., доцент,  
заведующий сектором дистанционного консультирования  
«Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи  
Московского городского психолого-педагогического университета,  
г. Москва Россия  
[teledov@list.ru](mailto:teledov@list.ru)

Подрастающее поколение представляет собой особую социальную группу, которая в условиях происходящих общественных трансформаций чаще всего оказывается наиболее уязвимой с социальной точки зрения.

Современному ребенку постоянно приходится, сталкиваясь с большим количеством разнообразных стрессов. Ребенок не всегда имеет возможность гибко изменять свое поведение и подстраиваться под требования окружающих взрослых. В связи с этим перед ребенком встает вопрос, кто может помочь ему справиться с личными проблемами? Родители или не могут понять значимость его проблем, или будут реагировать на них негативно, педагог в образовательном учреждении не всегда ориентирован на такой вид помощи ребенку. В этом случае телефон доверия предоставляет ребенку наиболее простой и безопасный способ решения собственных жизненных трудностей.

Телефон доверия – это форма психологической помощи, адресованная лицам, находящимся в кризисных состояниях.

В МГППУ подобный телефон Экстренной психологической помощи функционирует с 2001г. Для повышения психологической защищенности подрастающего поколения в 2008 г. ТЭПП при поддержке департамента образования г. Москвы был реорганизован в общегородскую службу «Детский телефон доверия», для того, чтобы дети могли получить профессиональную психологическую помощь в любой ситуации и в любое время.

Служба создана с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

Специфика деятельности телефона доверия связана с решением задач экстренной психологической помощи. Главный итог беседы и отчасти критерий ее успешности – снятие

напряжения, которое испытывал клиент, обращаясь к консультантам телефона доверия. Это напряжение может иметь как внешнее, реактивное (результат конфликта, утраты), так и внутреннее происхождение (стресс, кризис, патологическое состояние). Другая задача телефона доверия – помочь абоненту наметить пути разрешения внешнего или внутреннего конфликта. В идеале консультант лишь assiste абоненту в этом вопросе, помогая, но, не оказывая давления.

Роль «ТД» очень значима, особенно в ситуации минимальной возможности получить квалифицированную психологическую помощь.

В ходе своей профессиональной деятельности консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно;
- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

В последнее время все острее стоит вопрос, а какую помощь могут оказать Телефонное консультирование ребенку?

Сотрудники "Телефонов Доверия" принимают на себя огромную ответственность за ту ситуацию, с которой к ним позвонят. Они не могут взять отсрочку или переадресовать звонящего к другим специалистами из-за специфики работы - экстренности ситуации.

Зачастую разговор для психолога начинается с того, что нужно просто-напросто успокоить клиента, который бывает, не способен сформулировать проблему, по поводу которой он звонит. Иногда этой цели посвящается весь разговор. В то же время в некоторых случаях звонок по телефону доверия является для ребенка последней попыткой найти помощь, и в такие моменты от психолога требуются умелые и решительные действия, которые зачастую могут предотвратить трагедию. Психологу необходимо найти единственно правильные слова, успокоить клиента, заставить его задуматься о том, что он собирается сделать, наконец, просто отговорить его от совершения неправильного действия. В принципе, консультанты стараются не давать каких-либо советов, касающихся жизни абонента. С другой стороны, консультант может предложить абоненту обратиться в службы, которые специализируются на более узком круге проблем и могут подробнее разобраться в проблемах звонящего.

За два с половиной года работы службы сотрудниками «Детского телефона доверия» принято более 26000 вызовов.

Основные группы проблем, с которыми работают психологи в случаях, когда ребенок является инициатором звонка

- семейная проблематика – 13%
- отношения со сверстниками – 11%;
- проблемы взаимоотношений полов, учебные проблемы – по 9,5 %;

- травматическая ситуация, проблемы здоровья, проблемы сексуальной сферы, проблемы принятия себя – по 5%;
- суицид, аддиктивное поведение, беременность/аборт, юридический запрос – по 1%;
- другое – 37%.

Тематика обращений взрослых абонентов в Службу касается:

- конфликтов родителей и детей (семейной проблематики, в целом) - 35%;
- учебных проблем детей – 15%;
- здоровья детей – 11%;
- конфликтов родителей с администрацией ОУ – 8%;
- информационных справок о работе Детского телефона доверия – 31%.

Особая категория обращений это кризисные звонки, когда телефон доверия становится для человека последней возможностью решить свои проблемы.

За 2010 год было принято 257 кризисных звонка (2,3% от общего числа обращений на ДТД). Из них: 64 обращения от детей, 115 обращений от родителей и 68 обращений от других взрослых, в 2009 году было принято 84 кризисных звонка: 14 от детей, 20 от родителей, 50 от других взрослых.

Проблематика поступивших кризисных звонков за отчетный период касалась:

- суицид – 22,7% от всех числа кризисных обращений абонентов;
- травматические ситуации – 63,8%;
- беременность/аборт- 6,7 %;
- проблемы здоровья -3,2%
- повышенное состояние агрессивности (постоянные абоненты с патологическими отклонениями психики) – 2%
- семейные проблемы – 0,5%

Работа службы «Детский телефон доверия» с кризисными обращениями абонентов всегда индивидуальна, но общая стратегия такова:

1. После прояснения запроса, выяснения находится ли в безопасности абонент – работа по снятию эмоционального напряжения/аффекта, профилактика суицидального поведения.

2. Предоставление абоненту информации о возможных путях решения/выхода из создавшейся ситуации.

3. Определение совместно с абонентом стратегии дальнейших действий. Задача психолога и юриста ориентировать абонента на конструктивные формы решения проблемы (в т.ч. обращение за помощью в правоохранительные органы, социальные, медицинские, психологические службы).

4. Предоставление информации об учреждениях и службах, компетентных в решении данной проблемы. В случае если абонент решил предоставить информацию о себе, консультант службы передает информацию в соответствующие ведомства. (Напр. в службу Уполномоченного по правам ребенка по г. Москве).

Однако существует множество скрытых рисков в проблематике данных обращений. Именно поэтому работу психолога на телефоне доверия можно назвать стрессовой. В отличие от многих других психологических служб телефон доверия обладает одной яркой особенностью, а именно – никогда неизвестно заранее, кого психологу придется консультировать. По сути, психолог-консультант должен быть готов к звонку любой степени сложности.

Помимо сложности звонка каждому психологу известна та растерянность, которую всегда сопровождает его внутренний анализ сразу после разговора с кризисным абонентом. Консультант пытается понять, что было, сделано верно, или не верно, проанализировать эффективность. Достаточно редко удается сделать это беспристрастно и объективно. В любом другом случае каждому консультанту необходимо организовать качественный анализ поступившего кризисного звонка.

В процессе психологического консультирования, обратившихся в службу ДТД,

делается акцент на диалогичности, на циркуляции информации, на информационном обмене между психологом-консультантом и абонентами службы. Консультанты телефона доверия работают наиболее эффективно тогда, когда им удастся научить своих клиентов помогать самим себе после окончания консультирования. Конечная цель консультирования абонентов испытывающих различные жизненные трудности в процессе взаимоотношений с миром и ближайшим окружением, - развитие способности анализировать свои индивидуальные и возрастные особенности, готовности к сознательному поиску наиболее эффективного пути собственного развития.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что деятельность ТД по оказанию экстренной психологической помощи населению является мобильным, современным и востребованным средством, которое необходимо расширять и совершенствовать.

## **ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ РАБОТЫ С «ИСПОЛЬЗУЮЩИМИ» КЛИЕНТАМИ В ДИСТАНЦИОННОЙ РАБОТЕ (Защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа)**

**Рязанова И.Н.**

Центр экстренной психологической помощи МЧС, г. Москва

Обнадеживающей приметой времени становится развитие служб дистанционного консультирования для нуждающихся в психологической помощи и расширение спектра их услуг. К их числу относятся как телефонные службы различной направленности, так и разнообразные интернет-ресурсы. Часть подобных служб работает на коммерческой основе, другая – оказывает услуги клиентам безвозмездно. У каждого из этих видов есть свои преимущества и недостатки. С сожалением приходится констатировать, что хотя бесплатные службы создают возможность для большего числа людей получить при необходимости квалифицированную психологическую помощь, но они одновременно рождают почву для снижения ответственности клиента (по сравнению с платными услугами) и злоупотреблений, приводящим к выгоранию сотрудников подобных служб. В интернете такие клиенты, например, получив помощь один раз в форме публичной терапии (в рамках которой специалист работает безвозмездно, рекламируя свою работу) стремятся продолжать ее или возобновлять спустя некоторое время, рассчитывая, что один и тот же консультант будет постоянно работать с ним. Сразу возникает вопрос, является ли введение платы за услуги единственным способом предотвратить подобные явления? Попытка найти ответ на этот вопрос является темой данной статьи.

«Использующие клиенты». Рассмотрим феноменологическое содержание явления использования. Любому специалисту, имеющему опыт работы с «использующими» клиентами, хорошо знаком их стиль поведения. Их легко опознать по чувствам, которые возникают у консультанта. Чаще всего это раздражение. При общении с таким человеком у психолога может быстро возникнуть чувство, что его границы нарушены, что клиент стремится заполучить его самого и его ресурсы без согласования условий, на которых это будет происходить. Особенностью такого типа людей, обращающихся за психологической помощью, является их изначальная установка на то, что им обязаны помочь. Они с готовностью перекалывают ответственность на другого человека, не готовы к сотрудничеству, стремятся инструментализировать специалиста, использовать его в своих целях. «Использующие» клиенты любят манипулировать, дают на жалость, выискивают болезненные точки в личности консультанта, сами предпочитая оставаться в стороне,

ожидая, что решения будут принимать за них. Их мало интересуют последствия их поведения для других людей. Очевидно, что причиной этого является специфическое развитие личности, имеющей истерические и нарциссические черты. Такие люди не берут в расчет других, во всем исходят из своих интересов. Одновременно с этим нельзя не увидеть, что они нуждаются в помощи, и, в первую очередь, она должна быть направлена на то, чтобы сделать для них явным факт нарушения ими чужих границ. В работе с ними нужно найти такой баланс, чтобы при сохранении контакта с ними граница была бы обозначена четко, и ниже будет изложено обоснование необходимости такой меры.

Возникновение «этического конфликта». Любая коммуникация, включая психотерапевтическую беседу, представляет собой диалог, обмен - в той или иной степени равноценный. Когда обе стороны этого диалога осознают присутствие друг друга в этом процессе и учитывают другого, результатом становится взаимообогащение. Если одной из сторон приходится играть вынужденную, дополнительную роль, и ее интересы не принимаются в расчет, то чаще всего возникает дисбаланс, в котором эта сторона чувствует себя «пострадавшей», использованной, обесцененной. В случае психотерапевтической работы одним (но не единственным) из средств для достижения такого равновесия является заключение психотерапевтического контракта, в котором оговаривается цель работы на первом этапе, периодичность встреч и взаимная ответственность сторон, в том числе форма оплаты клиента за работу. При дистанционных методах работы это не всегда возможно в полном объеме. Если контракта нет, создается больше возможностей для использования. Возникающие у психолога в результате этого естественные человеческие чувства вступают в противоречие с гуманистической установкой помогающей профессии, что может привести к этическому конфликту. С одной стороны специалист понимает, что должен помочь страдающему человеку, с другой – чувствует потребность защитить себя от вторжения человека, использующего эту установку. Если этого не сделать, то могут возникнуть негативные последствия для здоровья и профессиональной идентичности консультанта, потеря его самооценки. Признаком такого процесса у психолога может стать «цепочка чувств», сменяющих друг друга: от раздражения, переживания «вторжения» в границы допустимого, «на его личную территорию», вплоть до чувства «отравленности» - что может закончиться гневом и негодованием, желанием выйти из этого контакта ради сохранения себя и готовностью ответить агрессией на это поведение. В результате, если по этическим соображениям правил службы он не имеет права себя защищать, и вынужден продолжать работать с этим клиентом, он может переживать чувство, что его «используют». И одновременно консультант чувствует, что не может помочь человеку профессионально, поскольку начинает сам испытывать потребность в помощи. Тогда он может оценивать свою работу как неэффективную и у него может появиться чувство апатии и безразличия. Все это создает почву для возможности развития у консультанта специфического профессионального феномена – синдрома эмоционального выгорания. \* Интересно, что он может развиваться как во взаимоотношениях с каким-то конкретным клиентом и не влиять на взаимодействие с остальными, так и распространиться со временем на всю работу в целом, постепенно влияя на

---

\*Синдром впервые был описан Х.Фройденбергом в 1974 году. Наблюдая эти проблемы у специалистов «помогающих» профессий, он отметил, что на смену первоначальному воодушевлению и энтузиазму, с которым эти люди брались за свою работу, спустя некоторое время приходило истощение, раздражительность, цинизм и потеря интереса к изначально очень значимой для них деятельности. По контрасту с первоначальным «эмоциональным горением» Х.Фройденберг назвал эти симптомы «эмоциональным выгоранием». Симптомы СЭВ - четыре характерных признака, на основании которых можно сделать заключение о наличии у человека синдрома эмоционального выгорания:

1. Эмоциональное истощение.
2. Деперсонализация - дегуманизация.
3. Переживание собственной неэффективности.

#### 4. Витальная нестабильность.

установку по отношению ко всем обратившимся за помощью. Этот процесс сопровождается признаками, описанными в статье А.Лэнгле (2), получившими название «деперсонализация» и «дегуманизация»: «Отношение человека к коллегам и людям, нуждающимся в его заботе и внимании, становится негативным, циничным, что приводит к возникновению чувства вины и в дальнейшем к тому, что человек выбирает автоматическое «функционирование» вместо открытого персонального обращения с людьми». Такое отношение к клиенту вступает в конфликт с изначальной гуманистической мотивацией к работе, особенно характерной для волонтеров и штатных сотрудников государственных служб. Переживание негативных чувств по отношению к людям, которые обращаются за помощью, усталость и раздражение, формальные ответы, желание делать частые перерывы в работе, развитие психосоматики – следствие рассмотренного выше дисбаланса в правах, который неизбежно ведет к утрате ценности его работы. Все это может происходить от невозможности защитить себя, как личность. Нужно также заметить, что очень важно тренировать в работе умение отделять норму от патологии у клиентов. Установка, характерная для начинающих: «Я должен обязательно помочь всем, кто ко мне обратился», может привести к разочарованиям и сложностям в работе, так как не во всех случаях это реально возможно.

Вариантов «использования» может быть много, и в каждом случае на это есть своя причина. Причины можно условно разнести на два полюса, на одном из которых находятся приводящие к дисбалансу особенности личности консультанта; на другом – клиента. В рамках данной статьи мы рассмотрим специфические особенности истерических клиентов, приводящие к переживанию «неэффективности» у консультантов и способы помощи специалистам. Для этого нужно обратиться к анализу причин происхождения истерических личностных нарушений.

Что движет истериком? Главная тема истерической личности – она себя не знает. Метафора, описывающая ее – «нарядно украшенный, яркий снаружи, красивый дом, внутри у которого серые унылые стены и полное запустение». Это отсутствие близости к себе и внутренняя пустота вызывают сильнейшее чувство страха перед обнаружением своего одиночества. Такой человек не может оставаться один на один с собой. Он не умеет вести беседу с внутренним «визави». Ему необходимо чем-то заполнять эту пустоту, и для этого он ищет внешние подтверждения того, что он существует, как личность – хотя бы в глазах других, перед которыми он старается продемонстрировать себя с наиболее яркой, привлекательной стороны. Все эти способы нацелены на внешние аспекты жизни, поскольку ничего другого такой человек не знает. Он стремится к успеху, признанию в обществе, и подчас не гнушается в выборе средств для достижения этого успеха. С помощью демонстрации своего «павлиньего хвоста» он заполняет присущую его внутренней жизни пустоту и старательно прячет свою внутреннюю ничтожность. Для истерического человека характерно отсутствие собственных личностных границ и неуважение к границам других, что, естественно, проявляется и в разговорах с психологом. Помимо возникновения вызываемых таким собеседником уже названных выше чувств раздражения и опустошения, возникает сложность с установлением темы разговора и формулировкой конкретного запроса на работу. Истерик виртуозно манипулирует готовностью помочь: «Вы же психолог!» Но едва возникает намек, что заданный вопрос приближается к болезненным зонам, истерик «глохнет» и переключается на другую историю. За этим снова следует поток фактов и событий, среди которых тонет существенное. Наверняка большинству специалистов, знакома следующая ситуация. Клиент «перескакивает» с темы на тему, достаточно поверхностно затрагивая каждую, что не дает возможности углубиться в суть проблемы и подойти близко к его сущности. Но как только сеанс подходит к завершению, он не дает консультанту завершить разговор, и он пользуется для этого особым приемом: как только он чувствует, что разговор подходит к концу, он «вбрасывает» новую интересную тему, подчеркивая ее значимость, и ставит консультанта перед необходимостью продолжать работу, словно говоря:

«Если я тебе важен, и ты хочешь мне помочь, ты меня не бросишь». За этим комплексом уловок, направленных на то, чтобы спрятать свое истинное слабое «Я» стоит огромная потребность найти себя.

Сразу хочется задать вопрос: какое поведение консультанта будет наилучшей помощью для человека с истерической акцентуацией личности? Нужно ли потакать всем просьбам и даже требованиям истерика - выслушивать его так долго, как он захочет, терпеливо сопровождать в виртуальном пространстве игр, когда он параллельно с разговором что-то делает перед компьютером или занимается еще чем-то? Нужно ли механически выполнять правила телефонной службы, обязывающей выслушивать и сопровождать любого обратившегося? Стоит ли переключаться на новые темы в он-лайн работе, когда не завершены изначально оговоренные? Что будет самым полезным для этой личности, не имеющей собственных границ, постоянно присоединяющих других к своей жизни, и этим часто провоцирующих на агрессию в свой адрес? Что поможет сохранить возможность долгой работы, которая только и может дать хороший эффект в случае с этим клиентом, без возникновения выгорания у консультанта?

Способы самоподдержки консультанта в работе с «используемыми» клиентами. Чтобы не чувствовать себя использованным, необходимо не забывать о себе. Все чувства, которые вы сможете отследить, очень важны для работы, и их стоит принимать всерьез. Не покидая самого себя «в беде», консультант сможет показать истерику образец отношения, которому стоит научить этого по-настоящему глубоко страдающего человека. Нужно давать ему справедливую оценку в том хорошем, что вы заметили в его поведении, при этом не возбраняется использовать юмор, но никогда не подшучивать над ним. Стоит поощрять любое достижение и изменение в сторону его близости с собой, а также ценить проявление заботы о вас. Но не стоит расслабляться. Он не изменится быстро, и если вы не будете начеку, он снова может незаметно вовлечь вас в свою жизнь.

Экзистенциальный анализ рекомендует: истерику нужно принимать всерьез. Не заигрывать с ним, но и не давать ему управлять процессом. Необходимо четко соблюдать в его присутствии свои границы и давать ему понять, когда он их нарушает, сохраняя уважение и дистанцию. Это требует точности в отслеживании собственных чувств и тренировки навыков вежливого, но твердого поведения. Необходимо оговорить предельно допустимые временные границы телефонного разговора и предупредить абонента за 5-10 минут о том, что время заканчивается. Не давать ему уводить разговор в новый виток, оставлять эту тему на следующий раз, говорить о том, что это, безусловно, важно, и вы готовы будете говорить об этом, но не сегодня, так как время истекло. Если речь идет о дистанционной работе через интернет, важно придерживаться заранее выработанной периодичности постов и точно соблюдать время дистанционной консультации. В работе с клиентом с истерической акцентуацией этот момент является одним из необходимых, поскольку ведет к формированию внешних ограничений, в которых клиент чрезвычайно нуждается.

Профилактика выгорания в супервизии. Основная задача супервизии – выявить сложные для консультанта моменты в работе и поддержать его. Обычно сложности возникают в тех случаях, когда клиент задевает проблемную личностную зону самого консультанта. Работа с постоянными телефонными абонентами нуждается в регулярной супервизии, поскольку эффект «замыливания взгляда» особенно касается стереотипов, сложившихся в регулярном общении с одними и теми же людьми. На супервизии можно спокойно отойти на нужную дистанцию с клиентом, что помогает увидеть то, что было не видно вблизи, убедиться в том, что возникшие чувства были не случайны, и найти новые более эффективные способы обращения с клиентом. Постепенно привычка доверять своим чувствам приводит к тому, что личностная зрелость консультанта возрастает и это помогает клиентам рядом с ним также «дозреть». Только тогда возможна настоящая Встреча двух людей, когда каждый из них привносит в нее себя, свою индивидуальность и неповторимость. Не зря среди специалистов бытует мнение, что «лечат не методы, а терапевтические отношения».

Защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа. Чтобы понять мотивы происхождения феномена «использования» на глубинном уровне, обратимся к теории экзистенциального анализа. Современный взгляд на природу человеческих мотиваций нашел свое отражение в теории фундаментальных мотиваций - оригинальной теории известного австрийского психотерапевта, ученика Виктора Франкла, доктора медицины и философии профессора Альфрида Лэнгле(1). В этой теории всеобъемлюще представлен спектр мотивирующих сил, которые приводят в действие поведение человека. Автор предлагает четыре фундаментальных сферы бытия, движущих человеком в его жизни, каждая из которых является жизненно важной. Лишь тогда человек может достичь «исполненности» и постичь смысл собственной уникальной жизни, если он может реализовать свое стремление:

1. к тому, чтобы справиться с миром, условиями, в которые он ставит человека, и возможностями, им предоставляемыми;
2. справиться с жизнью – ростом созреванием, брэнностью существования и связанными с этим желаниями и страданиями;
3. решить задачу самостановления и формирования своего я;
4. открыться своему будущему, всему, что предстоит и тому большему целому, во взаимосвязи с которым человек ощущает себя – то есть, действуя, посвятить себя смыслу.

Самым первым и очевидно определяющим способностью человека жить в реальности, принимать данности своего существования, «быть-здесь», по выражению Хайдеггера, является даваемый человеком положительный ответ на вопрос «Могу ли я быть в этом мире?» Если человек не чувствует доверия к миру, он не может принять реальности своей жизни и выдержать тяжелые не подлежащие изменению обстоятельства, его бытие переживается им как угрожающее, оно сопровождается страхом и неуверенностью. Дефицит доверия к миру блокирует возможность человека достичь исполненности не только на первой мотивации, но и повлечь за собой то, что, тратя все силы на выживание, он не сможет действовать в аспекте всех остальных мотиваций. Это означает, что у человека не будет возможности жить «хорошо», переживать в полноте всю гамму чувств (действия в аспекте второй фундаментальной мотивации), достигать утверждения своей неповторимости и уникальности (третья мотивация) и искать собственный смысл жизни (четвертая мотивация).

Тема «Собственного» является ведущей темой третьей фундаментальной мотивации в рамках теории мотиваций экзистенциального анализа. «Важнейший для человека процесс поиска и обретения себя – процесс персонального становления – это вечный диалог с миром и с самим собой, вечный вопрос: «Имею ли я право быть таким, какой я есть? Имею ли я право оставаться собой в отношениях с партнером, родителями, коллегами по работе?» Бытие самим собой требует:

1. умения отграничивать себя в отношениях с миром и с другими людьми
2. ясности в обхождении с самим собой (что также можно назвать «отношением к самому себе»).

Собственное возникает благодаря отграничению от не-собственного, другого, и в этом отграничении коренится путь к самоидентификации, узнаванию себя, укреплению и развитию «Я». Как уже было сказано, здесь есть два пути – через собственную работу человека по формированию границ своего «Я» и через мир, который дает человеку обратную связь в форме реагирования на его поведение, что позволяет ему лучше установить связь с Собственным.

Именно эта задача развития и усиления «Я» является основной в терапии истерических нарушений личности, о которых шла речь в приведенном выше примере. И поэтому так важно с клиентами, имеющими слабое «Я», уметь отстаивать собственные границы, хотя на первый взгляд это кажется этически неверным. Нужно давать им точную обратную связь об их воздействии на чувства консультанта. Если же это вызывает у специалиста переживание, что подобное поведение негуманно и недопустимо, и он чувствует, что его первейшая задача помогать обратившимся, как бы они себя ни вели, это

может привести к размышлению о собственной мотивации психолога и сомнение в способности такого специалиста по-настоящему оказать помощь сложному пациенту.

Плохое знание «Собственного» может сопровождаться переживанием внутренней пустоты, с которым человек может обходиться двояко:

1. либо использовать другого для ее заполнения;
2. либо предоставлять себя в использование, чтобы «помочь другому, который так этого просит».

И то, и другое не ведет к развитию сильного «Я» и достижению аутентичности, которая является Граалем каждой глубинной работы в терапии.

Вывод: предъявление и отстаивание терапевтом «Собственного» является существенным и необходимым компонентом в работе со слабым «Я» клиента. Формируя границы во взаимоотношениях, оно ведет к проявлению и укреплению «Я» клиента.

Пример из личной практики дистанционной работы. На интернет-ресурсе, где автор консультирует уже два года, существует практика рекламы специалистов с помощью проведения публичных процессов, открытых для просмотра всеми желающими. Заранее оговаривается оплата так называемой анонимной публичностью.

Процесс, о котором хочется рассказать, начался с запроса клиентки на работу по теме ее взаимоотношений с пятнадцатилетней дочерью. Клиентке около сорока лет. Назовем ее Еленой. Она разведена, у нее две дочери от первого брака. Переехав за год до этого в другую страну, по большой любви к иностранцу, с которым она познакомилась на отдыхе, Елена поставила дочерей перед фактом, не особо спрашивая их согласия. Младшая дочь перенесла этот переезд относительно спокойно, старшая же замкнулась, стала одеваться во все черное, слушать психоделическую музыку и готовиться к смерти. Елена, воспитанная суровой и властной матерью, пыталась воспользоваться привычными для нее авторитарными методами воздействия и зашла в тупик, поскольку дочь обладает не менее сильным характером, и эти методы не сработали. Елена стала понимать, что теряет свою дочь. Мы оговорили с ней цель нашей работы – наладить хорошие отношения с дочерью, оплату – публичностью, и около двух месяцев провели в еженедельной переписке (два-три поста в неделю), занимаясь разбором ее долженствований по отношению к дочери и ограничивающих установок по отношению к самой себе. Так, например, Елена считала, что одна она обязана обеспечивать порядок в доме, хотя при напряженной работе времени на это у нее было очень мало. И хотя дочь ее была уже достаточно самостоятельной и хотела заниматься наведением порядка в доме, Елене не удавалось снизить контроль за тем, как девочка это выполняет. Мама критиковала дочь за малейшее отступление от правил, а дочь, естественно, не молчала. В процессе работы нам удалось найти для Елены новые способы взаимодействия с дочерью, и она с облегчением рассказала о том, что атмосфера в доме разрядилась. Далее последовала новая тема, не оговоренная в контракте – взаимоотношения с мужчиной-иностранцем, в которых наступил кризис. Это поставило меня перед необходимостью заново обсудить контракт, и тут я поняла, что мы никуда не продвинемся без работы с областью чувств. По стилю ответов Елены было видно, как тяжело ей писать о своих чувствах, как она закрыта для их проявления. И тогда мне пришло в голову предложить ей дистанционную работу с использованием программы «Скайп» в видеорежиме. И тут, поскольку речь шла о приватной работе, речь должна была неизбежно зайти об оплате этой работы. Из своего опыта я хорошо знакома с тем, как сложно перевести клиента с бесплатной работы на платную. Благодаря этому случаю я поняла, что наиболее правильным способом не потерять клиента при этом переходе является завоевание его доверия и подтверждение того, что эта работа действительно приводит к ощутимым изменениям в его жизни. Елена согласилась на 10 сессий по часу, и в течение четырех месяцев мы работали через «Скайп». Основной темой стала работа с травматическими переживаниями в ее отношениях с матерью, которые сказались на самоотвергающем стиле ее поведения, и, в первую очередь, в отношениях с мужчиной. Сложнее всего Елене было поверить в то, что она заслуживает хорошего отношения к самой себе, поскольку мать долгие годы всем своим поведением убеждала ее в

обратном. Десяти сессий было мало в ее случае, но из-за финансовых ограничений Елена попросила о том, чтобы мы снова перешли на прежнюю форму работы на форуме. Мы продолжили работать там, и в течение двух месяцев Елена, работавшая очень активно, смогла полностью отпустить свою зависимость от отношений и пришла к выводу о том, что ей под силу выстроить собственную жизнь без оглядки на партнера. При этом она сделала для себя удивительное открытие, что ей для этого совершенно не обязательно с ним расставаться. Мы попрощались, как мне показалось, надолго, но спустя три месяца Елена вновь объявилась с вопросом о продолжении работы. Поскольку у меня на этот момент образовалась приличная загрузка в публичной работе, я просто физически ощутила, насколько этот процесс для меня сейчас лишний. После некоторого раздумья я предложила Елене вновь вернуться к платной работе, и, что меня удивило, она с легкостью согласилась. Ее мотивация к работе за прошедший год настолько укрепилась, что необходимость оплаты не стала препятствием для продолжения. Из этого я могу сделать вывод о том, что важнейшим условием для непрерывности терапии являются надежные терапевтические отношения, которые даже клиенту с истерической акцентуацией позволяют не сорваться и получить помощь в нужном объеме. Наверное, личность Елены полностью нельзя было бы отнести к истерическому типу, но определенные истерические потоки в ее поведении прослеживались. Она плохо знала себя, ей сложно было понять, что ей самой соответствует, как правильно себя вести, если не пользоваться выученными стереотипами. В этой работе нам удалось привести ее к большей близости с самой собой, она почувствовала, как это в корне изменило ее жизнь. Она смогла переехать на новую квартиру, подальше от бывшего партнера, сменила работу и занялась своей жизнью. Форма работы и платность оказались не настолько определяющими моментами в достижении этих результатов, как наш с ней хороший контакт и ее открытость в работе.

Литература:

1. «Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности» А. Лэнгле, М., «Генезис» 2008г.
2. «Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания» А. Лэнгле. Бюллетень ИЭАПП 2010г.

## **Проблема показателей эффективности психотерапевтической и консультационной работы телефонного консультанта**

**Можарова С,**

Анализ современных работ по практической психологии показывает, что вопрос об эффективности психологического воздействия обсуждается очень активно. Заслуживает внимания в этом плане одна из важнейших тенденций в психотерапии — поиск, исследование и разработка общих факторов в психотерапевтических воздействиях, без ориентации на которые невозможно правильно учитывать эффективность работы психолога. К основным из них относятся:

- хорошие отношения и сотрудничество между психологом и клиентом — исходная предпосылка психотерапии;
- ослабление напряжения на начальной стадии, основанное на способности пациента обсуждать свою проблему с психологом;
- когнитивное обучение за счет получаемой психологической информации;
- изменение поведения клиента за счет нового эмоционального опыта, полученного в

общении с психологом;

- приобретение социальных навыков реагирования на модели поведения психотерапевта; убеждение и внушение, явное и скрытое;
- усвоение или осознанное отношение к новым формам поведения, осуществляемое при эмоциональной поддержке со стороны психолога.

По мере распространения психотерапевтической помощи вопрос о ее эффективности становится все более актуальным. Это относится как к временным аспектам работы психолога (быстрая и эффективная психологическая помощь), так и к качеству его работы. Существующие в литературе данные позволяют говорить о том, что для многих пациентов эффективность длительной и кратковременной психотерапии воспринимается равнозначно. Этот факт заслуживает внимания.

В последние годы в психотерапевтических исследованиях было обнаружено два важных факта: оказалось, что существуют систематические различия между психотерапевтами, касающиеся эффективности их работы; было также обнаружено, что люди с различными личностными особенностями могут нуждаться в различных типах психотерапии.

=В работе телефонного консультанта вопрос оценки эффективности еще сложнее, чем в очном консультировании, так как невозможно провести тестирование, анкетирование абонента. В телефонном консультировании тем не менее можно исследовать оценку своей эффективности консультантом.

Основная цель Телефона Доверия - дать возможность любому человеку, который находится в экстремальном, кризисном душевном состоянии, получить квалифицированную, своевременную психологическую поддержку по телефону.

Как минимум, мы должны уметь выслушать абонента.

Для оценки своей работы мы можем опираться на признаки плохого и хорошего слушателя.

#### ПРИЗНАКИ ПЛОХОГО СЛУШАТЕЛЯ

1. Он перебивает течение моей речи или мысли
2. Он меняет тему
3. Он думает о своем ответе, когда я еще говорю
4. Он обобщает, говоря, что я такой же как все остальные
5. Он дает совет, а не занимается совместно поисками ответа
6. Он приходит к скороспелым выводам и перебивает
7. Он старается “решить” мою проблему
8. Он двигается своим умом и эмоциями вне моей ситуации
9. Он говорит: “То же самое случалось со мной”
10. Он считает, что должен заполнять молчание или паузы
11. Он игнорирует мои вопросы

#### ПРИЗНАКИ ХОРОШЕГО СЛУШАТЕЛЯ

1. Он говорит мне “Да” с открытым принимающим выражением
2. Я и он общаемся друг с другом с теплом и адекватностью
3. Он слушает паузы
4. Он не претендует на то, чтобы узнать всю правду
5. Он чувствует то, что чувствую я
6. Он входит в мою ситуацию, в мое положение
7. Он отражает мои мысли и чувства
8. Он принимает меня таким какой я есть и не судит
9. Он позволяет мне спотыкаться на словах
10. Он откладывает в сторону свои собственные заботы и проблемы

Также для оценки собственной эффективности очень важно уметь выделить задачу

«на час», зная, что вероятность услышать этого абонента еще раз не велика. Это бывает очень не просто.

Возможно, целью консультации становится формулирование запроса для очной консультации или для самостоятельной работы абонента, так как правильно поставленный вопрос – это уже половина ответа. «Чтобы правильно задать вопрос, надо знать половину ответа» Роберт Шекли

Кроме консультирования я в своей работе выполняю задачи, в которых эффективность очевидна.

#### 1. Я провожу некоторый психологический ликбез

Первое, что следует сказать в связи с этим - это про низкий уровень психологической культуры в России. Это связано, в первую очередь, с нашим историческим прошлым, когда на протяжении 70 лет в стране процветавшего коммунизма все должны были быть счастливы, а каких-либо психологических проблем ни у кого быть не могло. Если же у отдельных несознательных граждан вдруг обнаруживали неверие в коммунизм, а уж, тем паче, антипатию к нему, это считали болезнью и активно лечили под присмотром смиренной рубашки и лечащих врачей, подробности обо всем этом уже успели раскрыться во времена гласности. В целом в стране отсутствовала психологическая культура, и поэтому в сознании наших граждан по-прежнему смутно различаются понятия "психолог", "психиатр", "психотерапевт", "психоаналитик".

2. Я создаю образ психолога, который в нашем обществе только начинает формироваться.

Но в отличие от Запада, где XX век явился расцветом психологической практики и помощи вполне здоровым людям, где существует большое количество служб психологической помощи, и следовательно, профессия психолога уважаема и занимает определенную нишу в социальной иерархии, в нашей стране она до сих пор окутана ореолом тайны, мифов и слухов. В них психолог может представлять в абсолютно противоположных ипостасях: с одной стороны, это некая сверхъестественная личность, обладающая непостижимыми способностями, с другой - достойный лишь пренебрежительного, вплоть до презрительного уничижения, отношения - этакий чудака с кипой тестов, которыми он доказывает вполне очевидное. Миф - это реальность, которую не всегда можно "искоренить". Но можно хотя бы предложить альтернативу, показать другой путь.

3. Я вхожу в контакт, что для некоторых людей бывает единственная возможность общения

За 2010 год к нам на ТНПП поступило почти 2 тыс. звонков от инвалидов. Многие из них одиноки, не имеют семьи, родных, друзей.

4. Особая ценность контакта в моей работе в том, что человек мне может позвонить в любое время суток, в тот самый момент, когда что-то происходит или только что произошло.

В моей практике были такие случаи.

Абонентка только что обнаружила переписку мужа с любовницей.

Сын 15-ти лет ушел неизвестно куда после крупной ссоры.

Изнасилование дочери.

Автокатастрофа. Абонент врезался в дерево. Отделался ушибами. Звонит в шоке.

И т д

Есть, конечно в моей работе и ограничения.

Я не могу по телефону сделать то, что требует длительной работы

Наладить отношения в семье

Вылечить депрессию, избавить от тревоги

Избавить абонента от боли

Я провела небольшой опрос среди коллег о том, какие критерии для оценки своей эффективности они используют. Консультанты считают консультацию удачной, если

- со стороны консультанта был интерес к проблеме абонента и желание помочь, облегчить страдание абонента

- консультант понял страдание абонента

- консультант считает, что контакт (диалог) состоялся

- абонент (с его слов) понял, осознал что-то новое

- абонент (с его слов) принял решение или продвинулся на пути к принятию решения

- абонент (с его слов) принял решение записаться на прием к психологу и сформулировал психологический запрос

- абонент (с его слов) выбрался из тупика

- состояние абонента улучшилось (с его слов)

Моя эффективность напрямую связана с целями консультации, а цели проистекают из запроса абонента.

Хотелось бы услышать - у меня проблема в отношении с мужем. Я хотела бы разобраться.

А абонент на сегодняшний день запрос формулирует типа «Мне очень плохо, помогите».

Тогда эффективно бывает «побыть». Возможно, целью консультации становится формулирование запроса для очной консультации или для самостоятельной работы абонента, так как правильно поставленный вопрос – это уже половина ответа.

«Чтобы правильно задать вопрос, надо знать половину ответа» Роберт Шекли

Для оценки собственной эффективности очень важно уметь выделить задачу «на час», зная, что вероятность услышать этого абонента еще раз не велика.

Мне мешает, что в отличие от стран с развитой психологической сетью, я понимаю, что ЗА МНОИ почти нет сети социальной помощи, тренингов, клубов по интересам, групп поддержки и т.д.

Что я могу?

Что я делаю?

Я даю информацию

Я могу «побыть рядом», когда человек переживает сильную душевную боль.

Я могу ИНОГДА успокоить абонента, если он позвонил в тревоге. Если это паническая атака или серьезное тревожное расстройство, я опять-таки могу просто побыть.

В случае панической атаки, бывает, что просят поговорить 20-30 минут, пока не приедет мама или подруга, если, например, никого нет дома.

И, наконец, я могу действительно проконсультировать абонента по различным проблемам, если он позвонил с конкретной проблемой.

## **ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ ПОДРОСТКОВ О ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ОКАЗЫВАЕМОЙ СРЕДСТВАМИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

**Киравосян Е.С., Кокорева А.И., Коновко Н.А.**

Центр экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета, г. Москва.

Аннотация: в статье представлены результаты опроса подростков об их информированности о дистанционном консультировании как средстве оказания

психологической помощи

Ключевые слова: Телефон доверия, консультирование в интернет, опрос учащихся, дистанционное консультирование.

В 2009-2010 учебном году сотрудниками Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета совместно со студентами был проведен опрос среди учащихся средних школ по теме «Факторы обращений подростков на Детский телефон доверия». Опрос стал продолжением исследования 2008-2009 года по этой проблематике.

Исследование проводилось среди учащихся 8-9 классов 2 образовательных учреждений (далее ОУ) ВАО г. Москвы и 3-х ОУ Московской области (г. Балашиха и г. Солнечногорск). Всего в опросе приняло участие 264 ученика (142 – г. Москва и 122 – МО).

Данное исследование включало в себя несколько целей:

- выяснить общую осведомленность учащихся о службах; дистанционного консультирования (консультировании онлайн и телефонах доверия);
- выявить, к каким видам психологической помощи и поддержки прибегают подростки;
- выявить потенциальных абонентов телефонов доверия (тех учащихся, кто мог бы обратиться на телефон доверия);
- собрать информацию по количеству обращений на телефоны доверия и в интернет за психологической помощью среди учащихся 8-9 классов;
- получить данные об эффективности рекламы, проводимой телефонами доверия.

В данном исследовании была предпринята попытка узнать, какова информированность учащихся о дистанционных службах оказания психологической помощи с тем, чтобы в дальнейшем плодотворнее сотрудничать с ОУ и повысить осведомленность учащихся о средствах дистанционного оказания психологической помощи. Результаты этого исследования позволяют разработать эффективную рекламу таких служб, сделать ее информативнее, и тем самым повысить количество обращений.

Данные этого исследования приведены в таблице.

Таблица 1. Результаты опроса школьников

|                                                                                          | Москва | МО  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|
| 1. Если бы Вам потребовалась психологическая поддержка или совет, куда бы Вы обратились? |        |     |
| К друзьям                                                                                | 50%    | 53% |
| К родителям/родственникам                                                                | 60%    | 66% |
| В интернет (форумы, чаты)                                                                | 15%    | 13% |
| На телефон доверия                                                                       | 3%     | 2%  |
| 2. Вы не обращаетесь в службу ТД, потому что...                                          |        |     |
| Предпочитаю справляться со своими проблемами самостоятельно                              | 32%    | 22% |
| Обращаюсь за помощью к друзьям и родственникам                                           | 53%    | 55% |
| Не знаю номера ТД                                                                        | 17%    | 21% |
| Считаю, что там ничем мне не смогут помочь                                               | 13%    | 14% |
| Не знаю, с какими проблемами можно обратиться на телефон доверия                         | 8%     | 7%  |
| Боюсь довериться незнакомому человеку                                                    | 0%     | 0%  |
| 3. Обращались ли Вы когда-либо на ТД                                                     |        |     |
| Да, иногда                                                                               | 1%     | 0%  |
| Звонил один раз                                                                          | 2%     | 3%  |
| Не решился позвонить                                                                     | 1%     | 0%  |
| Нет, ни разу не обращался                                                                | 96%    | 97% |

4. Как Вы считаете, Вам оказали достаточную психологическую помощь?

Да, мне оказали достаточную психологическую помощь 75% 50%

Нет, психологическая помощь была недостаточной 25% 50%

Затрудняюсь с ответом 0% 0%

5. Какую помощь могут оказать на телефоне доверия?

Психологическую помощь 52% 58%

Медицинскую помощь 0% 0%

Информационную помощь 15% 7%

Юридическую помощь 4% 3%

Никакой помощи 40% 31%

Затрудняюсь с ответом (в опросе не было, дети сами подписали) 5% 7%

6. Знаете ли Вы о психологической помощи по телефону?

Да 37% 37%

Нет 63% 67%

7. Как Вы считаете, необходима ли служба «Телефон Доверия»?

Да, такая служба необходима 23% 24%

Да, служба необходима, но я не хочу туда обращаться 30% 28%

Нет, не вижу смысла в этой службе 19% 21%

Затрудняюсь с ответом 28% 27%

8. Как Вы считаете, действительно ли можно рассчитывать на анонимность и конфиденциальность, обращаясь в службу «Телефон Доверия»?

Да, безусловно можно 29% 25%

Нет, это специально говорят 14% 14%

Затрудняюсь с ответом 57% 61%

9. Часто ли Вы обращаетесь за советом или для решения каких-либо вопросов в интернет?

Да, регулярно 15% 13%

Иногда обращаюсь 19% 18%

Редко это делаю 23% 24%

Нет, никогда 43% 45%

10. Обращались ли Вы когда-нибудь за психологической помощью в интернет?

Да, я обращаюсь за ней регулярно 3% 3%

Обращался один раз 15% 18%

Никогда не обращался 82% 79%

11. Как Вы считаете, возможно ли в интернете получить качественную психологическую помощь?

Да, думаю, что возможно 20% 20%

Возможно, если проблема не очень серьезная 50% 48%

Нет, нельзя 16% 18%

Затрудняюсь с ответом 14% 14%

12. Куда бы Вы предпочли обратиться за помощью: на Телефон Доверия или в интернет?

В обе службы 9% 11%

На Телефон Доверия 6% 6%

В интернет 21% 25%

Ни в одну из служб 64% 58%

13. Встречали ли вы рекламу Телефона доверия? Где?

Объявление в школе 2% 3%

ТВ 19% 20%

Газета 14% 13%

Слышал в метро 13% 9%

Другое 44% 48%

Нигде не встречал 8% 7%

Как можно увидеть из таблицы основная часть подростков обращается за помощью к друзьям или к родственникам (более 50%). В службы дистанционной помощи готовы обратиться около 15 % опрошенных. Причем большая часть из них предпочитает получить помощь посредством интернет (более 20%). На телефоны доверия обращается за помощью только 1% респондентов, 2% - не решились позвонить, остальные (около 95%) никогда не прибегали к помощи данной службы.

Низкие показатели обращения подростков в службы дистанционного консультирования можно объяснить общей неосведомленностью учеников об их деятельности:

- многие респонденты никогда не слышали о психологической помощи по телефону (почти 65%);
- некоторые подростки не знают номера телефона доверия (более 17%);
- в основном учащиеся знают, что на телефонах доверия оказывают психологическую помощь (50%). Тем не менее, многие опрошенные не представляют, какую помощь оказывают в службах дистанционного консультирования (40%).

Тот факт, что подростки предпочитают для решения психологических проблем использовать консультирование онлайн, чем телефоны доверия могут быть связаны с:

- недоверием к службам телефонной помощи (связанным с сомнениями в предоставлении анонимности и конфиденциальности);
- популярностью интернета как средства обмена информацией и получения различных видов помощи, в том числе и психологической, среди подростков.

Таким образом, данные опроса показывают, что у учащихся ОУ низкая информированность о службах дистанционной психологической помощи. Проводимая реклама не всегда бывает достаточной, чтобы восполнить пробелы в знаниях у подростков относительно этих служб. Большая часть респондентов встречали рекламу телефонов доверия, но не знают, какую помощь и насколько эффективно ее могут оказать. Следовательно, информации, предоставляемой в листовках или по телевизору, не достаточно, чтобы у подростков сложилось представление о службах дистанционного консультирования.

Помочь восполнить пробелы в знаниях могут регулярные выступления перед детьми, их родителями и учителями, в которых важно донести такую информацию:

- в каких случаях можно обращаться в такие службы;
- какую помощь можно получить;
- каковы основные принципы оказания помощи (анонимность, доступность).

## **Особенности психологического консультирования детей, подвергшихся физическому и психологическому насилию**

**Ермолаева А.В.,**

Заместитель руководителя сектора дистанционного консультирования  
«Детский телефон доверия» ЦЭПП МГППУ ,  
Москва, Россия

Подрастающее поколение представляет собой особую группу, которая в условиях происходящих общественных событий чаще всего оказывается наиболее уязвимой с

психологической точки зрения.

Современному ребенку постоянно приходится, сталкивается с большим количеством разнообразных стрессов. Не все дети могут эффективно и самостоятельно справляться с возникающими трудностями и подстраиваться под требования окружающих взрослых. Межличностное общение, как правило, настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым детям становится тяжело найти поддержку у друзей или родителей, и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить помощь.

В такой ситуации Телефон доверия приобретает особую актуальность, так как предлагает мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Телефон доверия – это форма психологической помощи, адресованная людям, переживающим кризис.

В ходе своей профессиональной деятельности консультанты телефонной службы решают следующие задачи, нацеленные на помощь детям и подросткам:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для каждого ребенка;
- обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного и анонимного диалога;
- помощь ребенку в мобилизации его творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у позвонившего ребенка диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;

Особенно актуален Телефон доверия сейчас, так как в последнее время участилось количество обращений родителей по поводу жестокого обращения с детьми. За 2010 год по сравнению с 2009 принято кризисных звонков, касающихся жестокого обращения с детьми на 245 больше (на 0,7%) (по данным анализа обращений сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия ЦЭПП МГППУ).

Психологическое насилие в отношении ребенка – самое распространенный вид жестокого обращения. Какой бы ни была ситуация насилия, она неизменно сопровождается эмоциональной жестокостью. Английский психиатр Д. Глазер полагает, что в основе любой формы насилия, в том числе и сексуального, лежит отсутствие или нарушение привязанности родителей к ребенку, отвержение, эмоциональное насилие, которое автор называет «особо коварным», причиняющим значительный ущерб развитию личности. Так, для детей, пострадавших от инцеста, неизбежным является сопутствующее ему разрушение семейной любви, доверия, манипуляторское отношение, запугивание со стороны родителя-насильника, квалифицируемые как психологическое насилие.

На каждом возрастном этапе существуют опасности, столкновение с которыми может привести к тому, что человек становится жертвой неблагоприятных условий социализации [4, с. 112-116]:

В младшем школьном возрасте (6-10 лет): аморальность или пьянство родителей, отчим или мачеха, нищета семьи; негативное отношение учителя или сверстников; отрицательное влияние сверстников или старших ребят (привлечение к курению, к выпивке, воровству); растление; угнетение; физические травмы; изнасилование.

В подростковом возрасте (11-14 лет): пьянство, алкоголизм, аморальность родителей; курение, токсикомания; изнасилование, растление; одиночество; физические травмы; травля сверстников; вовлечение в антисоциальные и преступные группы; частые переезды семьи.

В ранней юности (15-17 лет): антисоциальная семья, нищета семьи; пьянство, наркомания, проституция; вовлечение в преступные группы; изнасилование; физические травмы; потеря перспектив, непонимание окружающими, одиночество; травля сверстников, романтические неудачи; суицидальные устремления

Цымбал Е.И. [5] так определяет психологическое насилие: это однократное или хроническое воздействие на ребенка, враждебное или безразличное отношение к нему, приводящее к снижению самооценки, утрате веры в себя, формированию патологических черт характера, вызывающее нарушение социализации ребенка.

Известный семейный психотерапевт Варга А.В. утверждает, что стресс, который переживает ребенок в ситуации эмоционального насилия, ничем не отличается от стресса, который бывает в ситуации физического и сексуального насилия. Любое систематическое насилие приводит к тому, что у жертвы и у свидетеля развиваются посттравматические стрессовые расстройства. [2]. В обыденной жизни наиболее заметными признаками постстрессового расстройства являются так называемые симптомы повышенной возбудимости у ребенка: раздражительность, нарушения сна, непослушание, трудности концентрации внимания, взрывные реакции, непроизвольная физиологическая реакция на событие, символизирующее или напоминающее травму.

К феномену психологического насилия в настоящее время относят неадекватные родительские установки, эмоциональную депривацию и симбиоз, унижение и угрозы, словом, все то, что разрушает отношения безопасной привязанности.

Подойдем к рассмотрению вопроса о физическом насилии ребенка в семье, что является частой причиной обращения на Телефон доверия детей и их близких.

Физическое насилие, как и другие формы жестокого обращения, несет в себе очень сильный эмоциональный компонент, хотя диагностика специфических эмоциональных последствий физического насилия не всегда возможна.

Психологическая травма от физического насилия происходит, когда имеется дисбаланс между сильнейшим стимулом, стрессором и более слабой способностью ребенка справиться с ним. Некоторые дети являются более «эластичными» и устойчивыми к подобному воздействию, поэтому психологические последствия физического насилия не во всех случаях одинаковы. С этим связан миф о «пользе» физического наказания. Несомненно, что дети, подвергавшиеся преднамеренному и особенно планируемому насилию, имели более выраженные последствия, чем те, которых родители били, но потом объясняли, чем был вызван их поступок, и даже извинялись.

Все эти признаки должен видеть консультант на Телефоне доверия, и учитывать их для оказания наиболее эффективной психологической помощи ребенку, подвергшемуся насилию.

Алиса Миллер говорит о том, что ребенок может выражать свои чувства только в том случае, если рядом находится человек, который его полностью принимает, понимает и поддерживает. Прежде чем начинать работу на достижение результата, консультант должен суметь установить с ребенком необходимые отношения, помочь ребенку включиться в работу по телефону. Достичь этого можно в случае, если ребенку в данный момент ничего не угрожает, он один дома, эмоциональное напряжение снято. Поэтому прежде, чем приступить к непосредственной помощи по запросу необходимо создать ощущение безопасности и доверия у ребенка.

Установлению доверия, как правило, мешают культурные стереотипы: «рассказать о жестокости в семье - значит предать близких», «нельзя выносить сор из избы» и т.п.

Дети часто рассказывают о случившемся своим родственникам или учителю, но слышат в ответ, что нельзя грубить, нельзя рассказывать про других плохие вещи и все, что они сказали, - неправда. Не удивительно, что после такой реакции старших ощущение беспомощности у ребенка увеличивается. Здесь Телефон доверия выступает порой единственным вариантом, который без нарушения границ ребенка и на безопасном расстоянии может выслушать его.

Дети, подвергшиеся насилию, могут сначала совершить пару-тройку «пробных» звонков. В работе консультанта они попадут под категорию «Молчащий», «Отбой» и пр. Поэтому консультанту на Телефоне доверия следует быть очень внимательным и к таким обращениям.

Учитывая специфику работы на Детском телефоне доверия (например, ограниченность длительности контакта психолога и клиента) для психологического сопровождения детей, переживающих семейное насилие, можно использовать технологии экстренной психологической помощи при острой травме насилия и посттравматическом стрессе [3]. Данный вид помощи строится на основе недирективной терапии, в которой большее внимание уделяется эмоциональным факторам, чем интеллектуальным. Можно выделить следующие рекомендации для психологической работы с детьми, подвергшимися насилию:

- Консультант должен дать жертве насилия возможность рассказать свою историю: пусть ребенок знает, что психолог верит ему и хочет его выслушать.
- Необходимо помочь осознать свои чувства: поддержать право на гнев, не отрицать ни одного из чувств, как негативных так и позитивных;
- Следует помочь оценить собственные ресурсы, попробовать создать новую систему поддержки;
- Необходимо помнить что ребенок находится в состоянии кризиса, которая снижает эффективность его собственных защитных реакций, помогающих справляться с проблемами.
- Консультант должен помочь вновь обрести силу и эмоциональное равновесие – и тогда ребенок сам будет принимать решения.

Психологу на Телефоне доверия при консультировании детей, подвергшихся насилию, можно ориентироваться на следующие этапы.[3]

1. Определение проблемы посредством активного слушания. Для установления контакта с ребенком важно, как психолог слушает. Когда ребенок готов обсуждать проблему, важно услышать три момента:

- в чем состоит проблема, которая не разрешена,
- что чувствует ребенок в отношении этой проблемы,
- чего ребенок ждет от специалиста.

2. Уточнение ожиданий ребенка. Необходимо объяснить, каким ожиданиям психолог может соответствовать. Например, психолог не может покарать насильника.

3. Уточнение шагов, которые уже были сделаны для решения проблемы. Необходимо помнить о том, что больше информации можно получить, задавая вопросы открытого, а не закрытого типа. Рекомендуются вместе с ребенком на бумаге записать перечень тех поступков, которые тот совершил, чтобы решить проблему.

4. Поиск новых путей решения проблемы методом мозгового штурма – предложить ребенку придумать как можно больше новых путей решения проблемы. В данном случае важно не качество, а количество придуманных способов.

5. Заключение договоренности с ребенком о претворении одной из идей решения проблемы в действие. Важно, чтобы поставленные цели были реалистичны, и особенно важно, чтобы ребенок знал: результаты он будет обсуждать с психологом.

6. Завершение беседы – специалист просит ребенка подытожить, каким важным идеям они пришли, какие планы на будущее составил.

Таким образом, помощь ребенку подвергшемуся насилию и обратившемуся на Телефон доверия достаточно сложна и требует определенной подготовки специалистов. Помощь ребенку не ограничивается данными рекомендациями, она значительно шире. Каждый консультант должен подготовиться к работе с таким ребенком, отнестись к его проблеме с вниманием и пониманием. При соблюдении данных условий каждый ребенок может рассчитывать на своевременную и квалифицированную помощь.

Используемые источники

1. Журавлева Т.М., Сафонова Т.Я., Цымбал Е.И. Помощь детям-жертвам насилия. – М.: Генезис, 2006.

2. Варга А.В. Насильники поневоле. - <http://index.org.ru/journal/17/varga.html>
3. Зиновьева Н.О., Михайлова Н.Ф. Психология и психотерапия насилия. Ребенок в кризисной ситуации. СПб., Речь, 2003.
4. Мудрик А.В. Введение в социальную педагогику. Пенза, 1994. 308с.
5. Цымбал Е.И. Жестокое обращение с детьми как социально-психологическое явление. -[http://www.usynovite.ru/f/experience/conf\\_int/TsimbalEI.ppt](http://www.usynovite.ru/f/experience/conf_int/TsimbalEI.ppt).

## **Роль позиции клиента в телефонном консультировании**

**О.Л.Стратий**

ГУ Центр экстренной психологической помощи МЧС РФ, Москва

В телефонном консультировании с очевидностью предполагается «достраивание» образа собеседника в силу отсутствия визуального контакта. Этот процесс затрагивает каждого из участников контакта, однако для консультанта он означает выполнение отдельной профессиональной задачи, связанной с поиском оснований для построения продуктивного диалога. И в этом смысле, консультант на этапе построения и удержания контакта распознает ключевые характеристики позиции, которую занимает абонент при обращении за консультацией.

Процесс выявления исходной позиции абонента и ее динамики в ходе консультации позволяет удерживать такой контакт с абонентом, который позволяет консультанту не просто поддерживать общение, но и контролировать собственное профессиональное воздействие. Иными словами, оценка позиции абонента служит профессиональным инструментом консультанта.

Оценка позиции абонента естественный и необходимый этап консультации. Ведь каждый, кто обратился за телефонной консультацией, исходит из собственного более или менее четкого представления о том, кто находится на другом конце провода, а также о том, что он может получить в качестве помощи или поддержки.

В самом общем смысле позиция абонента по отношению к консультанту и ситуации консультирования обозначает то, что абонент привносит от себя в дело построения контакта и взаимодействия с консультантом.

В свете этой задачи распознавания позиции абонента возникает вопрос о том, от чего она может зависеть. Предполагается, что эта позиция в большей степени относится к имеющимся у абонента ожиданиям и представлениям, чем к его эмоциональному состоянию, или к особенностям содержания его проблемной ситуации.

Можно выделить ряд основных критериев оценки позиции позвонившего, которые можно применить, когда нет возможности сделать эту позицию предметом обсуждения, или, наоборот, когда нужно к ней обратиться.

1. Роль консультанта в восприятии абонента может быть весьма разнообразной.

Консультанта могут воспринимать как обычного человека, или как специалиста-психолога, или как официальное лицо, наделенное искомыми полномочиями. Нередко консультанта неосознанно воспринимают как объект отреагирования в момент напряженного эмоционального состояния. Иными словами, это может быть тот, который сможет выслушать. Или тот, кто призван дать точную рекомендацию. Или, может быть тот, кто обсудит вопрос, поможет рассмотреть его с разных сторон, выделить главное. Или тот, кто поддержит. А иногда тот, кто должен помочь повлиять, заставить, встать на сторону, защитить интересы. И даже тот, кто за все ответит, потому что должен же кто-нибудь это сделать (и этого довода тоже может быть вполне достаточно). И тот, кто отвлечет от нежелательных мыслей. Ну и конечно тот, кто, наконец, скажет, что же делать. А может быть и тот, кто поможет взглянуть по-другому на самого себя в той или иной ситуации.

Роль консультанта в глазах клиента может меняться в ходе консультации, и в некоторых случаях воздействие на процесс такого изменения является отдельной необходимой задачей консультанта.

2. Собственная роль по отношению к консультанту, тоже может восприниматься абонентом очень разнообразно. Иногда он думает, что отвлекает консультанта своими вопросами, мешает ему, иногда боится шокировать, вызвать неудовольствие, надоест. Может пытаться развлечь консультанта беседой, или постараться поставить перед ним по возможности невыполнимую задачу, заставить служить себе, быть просто исполнителем, подчиненным, или самым интересным и необычным из всех клиентов. Может быть сотрудником, который вместе решает задачу, или учеником, который стремится освоить что-то полезное для себя. А может даже постараться сделать так, чтобы консультант испытал успех, понял, что совершил что-то хорошее для клиента. Или, наоборот.

Большинство возможных ролей, увы, неадекватны задаче психологического консультирования, поэтому для абонента желательно изменение взятой на себя межличностной роли в пользу той, которая делает его обращение эффективным. И в этом ему может помочь консультант в меру имеющейся у него свободы действий в этом направлении.

3. В ситуацию консультирования абонент приходит как участник, в той или иной мере готовый взять на себя ответственность, за то, что происходит между ним и консультантом, а также за то содержание, которое является предметом общения. Мера принятия на себя инициативы и ответственности абонентом за построение взаимодействия с консультантом не должна быть меньше или больше необходимой для продуктивного общения. В разных ситуациях, она по объективным причинам должна быть различной и зависеть от случая абонента, обстоятельств его проблемной ситуации. А во многих случаях отдельным моментом в консультации как раз может являться совместное с консультантом установление границ, сферы и меры ответственности клиента за то, как строится взаимодействие. Абонент может ожидать, что консультант будет выступать в определенном заданном качестве, например, сказать то, что ожидает услышать абонент, подтвердить верность его слов. Или консультант должен взять на себя всю ответственность за то, что происходит с абонентом в момент консультации. Абонент может заботиться о том, чтобы то, что он делает, было понятно консультанту или не отдавать себе в этом отчета. Если эффективное распределение ответственности не удастся, ресурс консультации снижается.

4. Отдельный момент ответственности касается содержания той ситуации, в которой оказался абонент, и которая побудила его обратиться за консультацией. Здесь абонент может ощущать себя жертвой обстоятельств, или активным участником или тем, кто должен полностью взять на себя принятие решения за себя и других и использовать консультанта для того, чтобы это решение реализовать в отношении третьих лиц. Консультант же призван всегда оставаться в позиции непосредственного контакта с тем, кто готов менять что-либо исключительно в отношении себя самого.

5. Поскольку абонент обратился за консультацией, это значит, что проблема существует. Но иногда ее наличие проявляется в виде описания трудной или сложной ситуации, а иногда в форме конкретного запроса к консультанту. Зачастую, именно в тех ситуациях, когда абонент выражает уверенность в причине своего обращения, очень полезно бывает проследить вместе с ним, как неузнаваемо может измениться суть его изначального запроса. Случается, что выявление сути запроса, которая не осознается клиентом, может стать для него открытием. Возможно, удивительным, а иногда и не совсем приятным. Запрос также может быть вполне очевидным для абонента и в какой-то мере проработанным к моменту обращения за консультацией.

6. В тот момент, когда абонент обратился за консультацией, он может находиться на том или ином этапе восприятия собственной ситуации, от которого может зависеть, готов ли он к тем изменениям, которые, в свою очередь, могли бы привести к улучшению его обстоятельств. «Созревание» готовности абонента к действиям по разрешению собственной проблемной ситуации всегда занимает определенное время. Если ситуация абонента по его мнению имеет характер постоянной или повторяющейся, то возможно обсуждение готовности или неготовности к более глубоким изменениям, которые касаются личности абонента. В этом случае возникновение у абонента уверенности в способности и возможности изменить ситуацию, уже может стать неплохим результатом.

7. То, как абонент проявляет предполагаемые им самим способы воздействия на ситуацию, как он ее оценивает, как раньше пытался ее решить, дает возможность консультанту предположить, какие средства и возможности в общении с ним будут наиболее эффективны. Наличие способности и умения строить отношения сотрудничества со стороны абонента, его коммуникативные особенности, в этом смысле, оказывают большое влияние на ход консультирования. Абонент может воспринимать свою ситуацию как тяжелую, неразрешимую, не зависящую от него самого, или как, незначимую, но «досадную».

8. Место самой ситуации консультации в разрешении проблемной ситуации может иметь различное значение для абонента. Это зависит от общей ориентации абонента в возможностях получения помощи и поддержки посредством консультации. А также от объективных параметров ситуации абонента. В частности, с точки зрения позиции абонента может оказаться, что консультация имеет значение подтверждения правильности его самостоятельных действий. Или справочное значение. Или определяющее значение в глазах абонента с точки зрения возможности разрешения его ситуации. Степень значимости во многом зависит от того, как абонент представляет себе телефонное консультирование, его назначение и возможности. Во многом отношение к консультированию определяет то, насколько серьезным, или легкомысленным является обращение к консультанту со стороны абонента. Насколько абонент готов быть искренним, какова степень его мотивации взаимодействия в процессе консультации.

Встреча психолога-консультанта и абонента всегда творческий процесс, который, не смотря на учет всех возможных параметров, остается в достаточной степени свободным от 100 процентного прогноза исхода. И в этом, наверное, заключается один из основных ресурсов консультирования как средства оказания психологической помощи и поддержки. Всегда можно найти нечто большее, чем то, на что можно было бы изначально рассчитывать, и что можно было бы описать в качестве технологии. В частности, учет закономерностей построения общения со стороны абонента позволяет в большей степени опираться на те возможности взаимодействия, которые можно наращивать в ходе консультации.



## **Дистанционное обучение**

### **ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ С ТЯЖЕЛЫМИ НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА**

**И. А. Хайрулина**

Городской ресурсный центр по развитию интегрированного (инклюзивного) образования ИПИИО МГППУ, Москва

Одним из наиболее значимых аспектов социальной интеграции лиц с ограниченными возможностями здоровья является создание условий для получения ими образования, включая обеспечение доступности профессионального образования. Интеграция лиц с ограниченными возможностями здоровья становится в нашей стране приоритетным направлением специального образования XXI века.

В связи с этим органами государственной власти субъектов Российской Федерации принимаются меры по созданию условий для получения инвалидами профессионального образования. Для подростков и молодых инвалидов решающее значение имеет первичное профессиональное образование.

До недавнего времени инвалиды с тяжелыми двигательными нарушениями находилась вне образовательного пространства средних специальных учебных заведений и вузов.

Дети-инвалиды с сохранным интеллектом, не передвигающиеся самостоятельно и не обслуживающие себя, ранее не имели возможности получить качественное общее образование. Надомное обучение по резко сокращенной образовательной программе с нерегулярным посещением педагогов, часто не подготовленных для работы с детьми-инвалидами, без учета психофизических нарушений не давало возможности детям с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата получить среднее образование и продолжить обучение.

За последние 7–10 лет связи в связи с развитием информационных технологий открытием в Москве и в других регионах новых типов образовательных учреждений (школ надомного и дистанционного обучения) появилась возможность получить образование подросткам с ограниченными физическими возможностями, не выходя из дома.

У детей с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата появилась возможность получения как среднего, так и высшего профессионального образования с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обучение лиц с тяжелыми двигательными нарушениями в вузе – сложная задача.

Профессиональное образование инвалидов этой категории требует нестандартного подхода к организации психолого-педагогического сопровождения на всем протяжении обучения в вузе.

Под психолого-педагогическим сопровождением мы понимаем взаимодействие всех участников процесса обучения в условиях информационно-образовательной среды. Сопровождение направлено на оказание психолого-педагогической помощи студенту, педагогам и работникам факультета, а также родителям и родственникам студента-инвалида в реализации процесса обучения и успешной адаптации инвалида к специфике образовательной среды и основных ограничений в системе дистанционного обучения (отсутствие невербальных средств коммуникации, непривычная форма общения и скорости

обмена сообщениями и т.д.).

Мы предприняли исследование с целью изучения запроса на психолого-педагогическое сопровождение студентов-инвалидов с тяжелыми двигательными нарушениями в условиях обучения в вузе на дистанционной форме обучения.

Студенты с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата (как правило инвалиды первой, реже второй группы) не передвигающиеся самостоятельно, так называемые инвалиды-колясочники, составляют около 60% от числа всех инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, обучающихся на факультете дистанционного обучения МГППУ, и около 40% от всех студентов с ОВЗ, обучающихся на факультете в данный момент.

Самая большая группа студентов, не передвигающихся самостоятельно, (около 45%) – это студенты с заболеваниями нервной системы вследствие детского церебрального паралича (ДЦП – спастическая диплегия).

Трудности адаптации в вузе на начальном периоде обучения у этой категории студентов связаны с недостаточной сформированностью учебной деятельности. Отмечается также низкий уровень довузовской подготовки, который зачастую обусловлен социальными и финансовыми обстоятельствами. У подростков и юношей с тяжелыми двигательными нарушениями вследствие ДЦП наблюдается ограниченный запас знаний и представлений о жизни, своеобразный личностный инфантилизм, связанный с ограничениями движения и особенностями воспитания, а также связанные со вторичными нарушениями специфическое формирование психической деятельности, расстройства речи, недостатки зрения, слуха.

Ограничениями манипулятивной функции рук создают значительные трудности обучения инвалида с ДЦП в дистанционной образовательной среде. Астенизация, нарушение работоспособности, быстрая истощаемость внимания, ослабленная память мешают успешной адаптации в образовательной среде вуза.

Неготовность к диалоговому взаимодействию с преподавателем и другими студентами объясняется тем, что у выпускников школ надомного обучения практически отсутствует опыт общения в коллективе здоровых сверстников. Поэтому одним из основных направлений психолого-педагогического сопровождения становится развитие компетентности в общении.

Низкая мотивация обучения часто связана у этих студентов с сомнениями в возможности реализации профессиональных перспектив.

Другая значительная группа студентов – студенты с повреждениями опорно-двигательного аппарата (травматические повреждения спинного мозга (ТБСМ) в позднем периоде).

Резкое изменение социального статуса данной категории инвалидов, ограничения передвижения, зависимость от постороннего ухода, изоляция, сужение круга общения и ограничение видов занятости становятся причиной социальной дезадаптации и негативно влияют на их психологическое состояние. Студенты с ТБСМ также нуждаются в направленной психологической помощи. Продолжение образования для этой группы инвалидов становится важным средством реабилитации и интеграции в социум.

Значительный процент (около 10%) из числа студентов с тяжелыми двигательными нарушениями занимают студенты с прогрессирующими мышечными атрофиями. Это группа наследственных заболеваний, характеризующаяся нарастанием мышечной слабости. Студенты-инвалиды данной нозологической группы приходят в вуз уже в поздней стадии течения болезни (миодистрофия Дюшена в тяжелой паралитической стадии).

Тяжелое психологическое состояние студентов связано с неизлечимостью этой болезни и ее трагическим завершением и сопровождается тяжелым переживанием потери собственного будущего (И.И. Мамайчук). Непростая задача психологической службы – помочь студенту-инвалиду принять и раскрыть себя, осознать свою сопричастность к жизни, развить социальные навыки.

Другое направление работы психологической службы с инвалидом данной категории – работа с семьей, где на первый план выходит раскрытие ресурсов для овладения ситуацией,

психотерапия, которая помогла бы родителям справиться со своим горем. Очень важна духовная поддержка, поиски и нахождение высшего смысла в сложившейся ситуации, определение своего стиля «борьбы» на данном жизненном этапе как шаг для понимания скрытых резервов, выработка системы ценностей для принятия ситуации.

Тяжелая двигательная патология резко ограничивает перспективы профессиональной самореализации инвалида. Возможности интернета позволяют расширить поиски профессиональной ниши маломобильного студента, найти пути реализации себя в профессии, в научной деятельности, а также позволяют продолжить образование.

Высшее гуманитарное образование инвалидов данной категории не только расширяет круг его общения, но и делает его жизнь более полной и насыщенной, улучшает «качество жизни», дает возможности самореализации личности.

## **ПРАКТИКА В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ ПСИХОЛОГОВ**

### **ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ФОРМЕ ОБУЧЕНИЯ**

**О.Р.Шилова**

Московский городской психолого-педагогический университет, Москва

Особое место в подготовке психолога занимают разные виды практики. В программе подготовки бакалавра психологии на факультете дистанционного обучения МГППУ представлены четыре их вида.

В конце первого года обучения (2 семестр) – учебно-ознакомительная практика, в ходе которой студенты посещают не менее трех учреждений. Среди них: детские сады, школы разного типа, центры –психологические и наркологические, предприятия и т.д. Основная задача – дать студентам представление о специфике работы разных учреждений и месте психолога в них.

Уже во время этой первой практики проявляются индивидуальные предпочтения конкретного студента, и организатор практики от МГППУ нацелен на удовлетворение запросов студента в отношении ознакомления с конкретной сферой деятельности психолога. Такая индивидуализация подхода сохраняется при организации и дальнейших видов практики, являясь, пожалуй, основной спецификой всего дистанционного обучения.

Следующая практика – педагогическая – организуется в конце третьего года обучения (6 семестр), то есть когда студент будет иметь достаточную теоретическую подготовку для самостоятельной работы. Многие связывают рассматриваемый вид практики с преподавательской деятельностью, тогда как «педагогическая» в данном случае выступает как «обучающая». Студентом выбирается одно учреждение, на базе которого и будет выполняться вся программа практики. Она требует от студента попробовать свои силы в выполнении конкретных видов деятельности психолога. Причем студент обязательно должен провести: а) наблюдение, б) психодиагностическое обследование, в) психологическое просвещение (подготовив материал для школьников, родителей, педагогов или других специалистов по какой-либо психологической проблеме), г) коррекционно-развивающую работу (подобрав соответствующую программу, возможно тренингую).

Принципиально важным является тот момент, что независимо от конкретного места прохождения педагогической практики, студент обязательно должен не просто подготовиться

к вышеперечисленным формам работы, но и обязательно опробовать их непосредственное проведение. На наш взгляд, по окончании образования лишь единицы выпускников попадут в условия, когда в каком-либо учреждении они войдут в состав психологической службы под непосредственное руководство опытного психолога. Большинство все-таки начнет деятельность не с таких «рафинированных» условий, а потому с первых дней практической деятельности столкнутся с необходимостью самостоятельно ее организовывать. Поэтому уже во время педагогической практики для всех ее участников (и студентов, и психологов-руководителей на базах) делается определенная установка. Приоритетом является не наблюдение работы опытного психолога (хотя, несомненно, это имеет место), а самостоятельное планирование, организация и проведение мероприятий (естественно, с необходимой помощью психолога-руководителя). Ряду студентов такой переход от позиции наблюдателя к конкретной работе, требующей большой инициативы и самостоятельности, дается не просто. Но именно этот переход для нас является ключевым в педагогической практике. Последующий рефлексивный анализ проведения студентом конкретных мероприятий и всей подпрактики в целом составляет основу подготавливаемого каждым отчета по практике.

Среди особенностей организации практики на факультете Дистанционного обучения МГППУ можно отметить следующие.

Первое. Ряд студентов не находится в Москве и потому выбирает базу практики самостоятельно, а необходимые разъяснения получает от руководителя практики дистанционно на протяжении всего периода.

Второе. Самостоятельный выбор базы разрешен всем студентам, поэтому только около половины студентов расходятся по нашим базовым учреждениям, где можно быть уверенными в качественном руководстве на местах. Остальных приходится (опять же дистанционно) направлять и консультировать организатору практики.

Третье. Особенности графика основной профессиональной деятельности, лечебно-оздоровительных мероприятий, семейной ситуации некоторых студентов таковы, что сроки практики (а согласно плану это 5 недель и 150 часов) приходится сдвигать или уплотнять прохождение. Например, вместо плановых двух раз в неделю организовывать выходы на базы чаще, с тем, чтобы занять меньшее число недель, когда студент, скажем, берет отпуск по основному месту работы для прохождения практики. Или, наоборот, проводить выход на базу только раз в неделю-две, «растянув», таким образом, практику на 10-12 недель.

Все вышеперечисленные особенности организации практики справедливы в отношении студентов с ОВЗ. Контингент их очень разнороден. Некоторые проходят практику, в общем-то, наравне с остальными студентами. Тогда как состояние здоровья других не позволяет организовать полноценный выход на базу практики. Но и для них делается установка на самостоятельное практическое выполнение разных форм работы психолога. С поправкой на доступный контингент испытуемых, консультируемых и т.д. И это тоже, как показывает наш опыт организации практики для студентов с ОВЗ, своеобразный ключевой момент для многих из них.

Мы заметили, что некоторые из студентов склонны «прятаться» за состояние своего здоровья. Первая (учебно-ознакомительная) практика для большинства студентов с ОВЗ проходит «на дому»: получив учебные диски с видеозаписями, они заочно знакомятся с различными базами и полноценно пишут отчеты. Аналогично большинство осваивает и многие учебные дисциплины. Поэтому педагогическая практика является чуть ли не первым видом учебной работы, который ставит студента перед необходимостью непосредственно выполнить функционал по осваиваемой профессии.

Подспорьем каждому студенту являются учебные диски с методическими рекомендациями, специальные информационные разделы, возможность ежедневного консультирования с руководителем практики от МГППУ, Установочная и Итоговая конференции по практике.

На заключительном этапе подготовки студентов (9 семестр) организуется аналогичная

педагогической по продолжительности производственная практика. Во многом эти два вида практики идентичны, и большинство студентов предпочитают проходить их на одной и той же базе. Вместе с тем, целесообразным видится прохождение производственной практики на месте предполагаемой дальнейшей работы. Еще одно отличие состоит в том, что во время производственной практики не выдвигается требование обязательного выполнения разных видов и форм работы психолога. Студент может уже «отдать предпочтение» одному - двум конкретным видам (только тренинговой работе, например, или сосредоточиться на консультировании, или на проведении психодиагностики). Поскольку речь идет о последнем семестре обучения, студентам рекомендуется выбирать базу практики таким образом, чтобы в ходе ее собрать материал для выпускной работы. Тем самым достигается основная идея: практика становится неотъемлемой частью подготовки, интегрируется в образовательный процесс.

Завершающий вид практики – научно-исследовательская (преддипломная), согласно плану длится 2 недели (60 часов). Основной ее целью является подготовка выпускной работы. Поэтому руководителем данной практики выступает научный руководитель студента-выпускника. На факультете Дистанционного обучения МГППУ разработана форма отчета по НИ практике и рекомендации для научного руководителя по оценке деятельности студента.

Таким образом, на факультете Дистанционного обучения МГППУ четыре разных вида практики составляют определенную систему и призваны способствовать качественной подготовке выпускников-психологов.

## **ПРИМЕНЕНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОРИЕНТИРОВАНИЯ АБИТУРИЕНТОВ ВУЗА**

**Е.Г. Андрианова**

Московский государственный институт радиотехники, электроники и автоматики (технический университет), Москва

Профессиональное ориентирование - это система социальных, экономических, политических, идеологических, педагогических и организационных мероприятий, направленных на формирование готовности будущих абитуриентов к сознательному выбору профессии.

Основными направлениями профессионального ориентирования высшего профессионального учебного заведения являются:

- профессиональное просвещение - знакомство абитуриента с набором компетенций, необходимых в будущей профессиональной деятельности, формирование мотивированных профессиональных предпочтений;
- профессиональная консультация - установление соответствия компетенций и личностных качеств абитуриента специфике профессиональных требований;
- профессиональный отбор – создание условий для выявления пригодности абитуриента к обучению будущей профессиональной деятельности.

Традиционными формами профессионального ориентирования абитуриентов является размещение на сайте или портале ВУЗа информации о будущей профессии в виде названия специальности и краткой аннотации к ней, а также проведение таких групповых

мероприятий, как экскурсии на предприятия, участие в Дне открытых дверей ВУЗа, встречи с представителями профессий и т.п. Подобные мероприятия носят пассивный характер со стороны абитуриента, который получает массу положительной информации о будущей профессии и не всегда критически может соотнести свой потенциал с профессиональными требованиями. Таким образом, налицо формирование недооценки (обычно завышенной) оценки абитуриентом своей профессиональной пригодности.

Часто аналогичный эффект, правда, обычно со знаком «минус», достигается и при участии абитуриента в таких активных, с его стороны мероприятиях, как олимпиады, конкурсы, конференции. Абитуриент видит своих ровесников, более компетентных в области будущей профессиональной деятельности и не всегда может адекватно оценить собственные возможности, чтобы составить план развития желаемой профессиональной компетентности.

Также необходимо отметить, что профессиональное самоопределение – это сложный, итерационный, распределенный по времени процесс, следовательно, абитуриенту необходимо иметь возможности для активного профессионального ориентирования в течение длительного периода времени.

Предлагается активное включение дистанционных технологий обучения в процесс профессионального ориентирования абитуриента, а именно - организация и проведение самостоятельного удаленного тестирования абитуриентом своих компетенций применительно к требованиям будущей специальности для определения базисного направления обучения и получения рекомендаций по дальнейшей профессиональной ориентации, т.е. построения индивидуальной траектории профессионального ориентирования.

Для организации подобного тестирования использовались информационные, методические и технические средства Центра дистанционного обучения МИРЭА (ЦДО МИРЭА), использующего систему дистанционного обучения (СДО) «Прометей 4.4».

На рис. 1 показаны основные этапы самостоятельного профориентационного тестирования абитуриента на базе системы дистанционного обучения ЦДО МИРЭА.

Рис. 1. Проведение самостоятельного профориентационного тестирования на базе системы дистанционного обучения ЦДО МИРЭА

На первом шаге были выделены несколько направлений подготовки учащихся в МИРЭА, пользующихся повышенным интересом абитуриентов. Затем был определен набор компетенций, необходимый для успешного обучения по данным направлениям («идеальный профиль абитуриента») и разработан тестовый контент, позволяющий абитуриенту самостоятельно проверить свою компетентность, т.е. были определены групповые траектории профориентационного тестирования.

После настройки средств тестирования СДО и загрузки тестового контента, абитуриенты получили возможность гостевого входа в систему ЦДО МИРЭА и анонимного тестирования в интересующей их области. После окончания тестирования абитуриент имел возможность просмотреть результаты тестирования и получить общую профессиональную консультацию, составленную с учетом его возраста и показанных им результатов тестирования (профиль абитуриента).

При желании абитуриента получить индивидуальную профессиональную консультацию, ему предлагалось зарегистрироваться в системе ЦДО МИРЭА. Подобная регистрация давала возможность участия в профориентационных мероприятиях ВУЗа, общения на соответствующем форуме, консультаций у тьюторов ЦДО МИРЭА и возможности продолжить развитие профессиональных компетенций с учетом индивидуальных особенностей, т.е. по индивидуальной траектории профессионального ориентирования.

Хочется отметить, первоначальную анонимность профессионального тестирования абитуриента, который получает возможность неоднократной проверки своей компетентности в нескольких смежных профессиональных областях, а также может определить направления и мероприятия, необходимые для развития компетентности.

ВУЗ, со своей стороны, получает возможность выделения группы абитуриентов имеющих устойчивую мотивацию к освоению определенной профессии, а также сбора и анализа информации об эффективности профориентационных мероприятий.

Результаты профориентационного самостоятельного тестирования абитуриентов показывают необходимость продолжения работы по составлению «идеальных профилей абитуриента» по каждому направлению подготовки.

## **РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ СТАНОВЛЕНИИ СОВРЕМЕННОГО УЧИТЕЛЯ**

**Т.А.Олейник, А.И.Прокопенко**

Педагогический университет имени Г.С.Сковороды, г.Харьков

Возможности социальных сервисов (форумов, чатов, электронной почты, видеоконференций) сегодня активизируют интерес исследователей к развитию информационно-образовательной среды для будущих учителей, благодаря чему более эффективно может быть оказана помощь в развитии учащихся. Особого внимания заслуживают возможности персональных образовательных сред для взаимодействия педагога не только с коллегами-специалистами, социальными службами, но и с различными категориям обучаемых в критических ситуациях (в том числе и социально-незащищенными), укрепляя их жизненные ценности и свободу личности.

Быстрое развитие Интернета как принципиально новой сферы деятельности, в регулировании которой ведущая роль принадлежит информационному менеджменту, привносит инновации в традиционное содержание деятельности преподавателей и обуславливает актуальность исследований особенностей их информационной деятельности. Расширение исследований, изучающих потенциал телекоммуникационных технологий и их роль в образовании, обусловлено потребностью в разработке современной педагогической модели их применения. Безусловно, эта модель должна отражать то, что сегодня сильно усложняется деятельность преподавателя, пересматриваются первоочередные традиционные функции (как носителя знаний) в поддержку самостоятельной работы учащихся. Кроме того, организация группового учебного взаимодействия с целью взаимообучения учащихся становится преобладающим типом образовательной коммуникации, а традиционные средства педагогического общения и управления учебной деятельности постепенно видоизменяются.

Беспрецедентной является ситуация, называемая издательской революцией, которая привела к перепроизводству информации, что, в свою очередь, обусловила создание еще большего контента. Безусловно, в процессе становления участников сетевых сообществ в качестве писателей оказывается, чем больше они вовлечены в процесс совместного производства информации, тем выше уровень сформированности их аналитических умений и персонифицированных знаний. Таким образом, социальные сервисы как двунаправленная среда для сотрудничества обуславливает становление участников как субъектов познавательной деятельности, а в дальнейшем – профессиональное становление.

# **Персональная информационно-образовательная среда преподавателя при дистанционном обучении**

**А.А Андреев**

Московская финансово-промышленная академия

Из известных в российской образовательной практике технологий дистанционного обучения (ДО), а именно - кейс, телевизионной, вахтовой и интернет) в настоящее время наиболее часто используемой в учебном процессе и перспективной является интернет-технологии. Это обуславливает ее рассмотрение в настоящей работе.

Обратим внимание на то, что терминологически электронное обучение (e-Learning) более общее понятие и включает в себя ДО. Совокупность средств и систем информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), которые содержат учебно-методическую информацию и используются участниками образовательного процесса, представляют собой информационно-образовательную среду [1,2].

Разработка вопросов формирования и эффективного использования средств ИКТ в составе информационно-образовательной среды состоит в решении ряда задач: формировании списка средств ИКТ, потенциально пригодных для образования, классификации их по дидактическим свойствам, разработки методических рекомендаций для их применения в учебном процессе и др.

Сделаем первый шаг в решении проблемы и сформируем перечень средств и систем ИКТ, которые потенциально могут использоваться преподавателем при формировании персональной информационно-образовательной среды под конкретную дидактическую задачу.

1. Компьютеры (с необходимым программным обеспечением). Заметим, что отмечается тенденция переноса функциональной деятельности пользователя на персональном компьютере и его личной информации в Интернет («облачные вычисления»). Поэтому для полнофункциональной деятельности будет достаточно нетбука или мобильного коммуникатора, имеющих выход в Интернет.

2. Интернет (точнее, www). Система добровольно объединённых компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Служит физической основой для Всемирной паутины - www.

3. Сервисы Интернета веб 2.0. В российском образовании в настоящее находят применение сервисы: 1.Блог (blog) - сервис для публикации материалов в сети с возможностью доступа к их чтению и комментариям зарегистрированными пользователями; 2.Вики (WikiWiki) - сервис для публикации материалов в сети с возможностью доступа к их чтению и редактированию зарегистрированными пользователями; 3.Делишес (delicios) - сервис для хранения закладок на веб-страницы (с описаниями и возможностью поиска); 4.Ютьюб (YouTube) сервис для хранения, просмотра и обсуждения видеозаписей; 5.Фликр (flickr) сервис для хранения, просмотра и обсуждения фото; 6. Твиттер (twitter) – микроблог.

4. Социальные сети. (Вконтакте, Мой мир, ЖЖ и др.) и интернет-сообщества. Особо значительна роль в развитии электронного обучения сообществ России (Е. Тихомирова- <http://elearningpro.ru>), Белоруссии (Е. Локтева- <http://e-learning.by>).

5. Электронные образовательные ресурсы (электронные библиотеки и различные полнотекстовые информационные системы), причем в последнее время интенсивно развиваются общедоступные ресурсы (Open Sours) различного уровня, например, [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru), [www.i-u.ru/biblio/default.aspx](http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx) и др.).

6. Программные среды для обучения через Интернет (LMS, СДО). Например, Гиперметод ([www.learnware.ru](http://www.learnware.ru)), ДОЦЕНТ ([www.uniar.ru](http://www.uniar.ru)), WEBTUTUR ([www.websoft.ru](http://www.websoft.ru)), COMPETENTUM ([www.competentum.ru](http://www.competentum.ru)), ПРОМЕТЕЙ ([www.prometeus.ru](http://www.prometeus.ru)), REDCLASS

(www.redcenter.ru), moodle.org и др.

7. Персональные образовательные сайты преподавателя. Эти сайты создаются с помощью конструкторов сайтов самими преподавателями, не имеющих программистских знаний, для использования в учебном процессе (например, narod.ru, ukoz.com, www.jumla.org и др.)

8. Программные средства для проведения интерактивных дистанционных видеозанятий, в частности, вебинаров (v-class.ru, wiziq.com, comdi.ru, webinar.ru, skype.org, dimdim.com, и др.).

9. Виртуальная реальность первого и второго рода. К первому роду относится случай формирования виртуального присутствия пользователя за счет технических средств (очки, шлем, костюм), а во втором случае виртуальное присутствие обеспечивается опосредованно через аватара, как, например, в Second Live.

Приведенный список, безусловно, может дополняться и содержательно развиваться. Отметим, что многие из перечисленных средств могут быть стационарными и мобильными, а многие из них являются бесплатными.

Персональная информационно-образовательная среда, формируется преподавателем путем выбора конкретных средств из приведенного выше списка в зависимости от решаемых педагогических задач.

Таким образом, сформирован состав средств ИКТ, из которых преподаватель может сформировать персональную информационно-образовательную среду.

Литература

1. Андреев А.А. Обучение в сети Интернет (как учатся и преподают в Интернете). Lambert Academic Publishing, Germany. 2010. ISBN-10:384330003.

2. Стародубцев, В.А., Киселёва, А.А., Федоров, А.Ф. Возможности сервисов web2 для формирования персональных образовательных сфер. //Высшее образование в России. №7, 2010.

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ВЗРОСЛЫХ НА ДИСТАНЦИОННОМ КУРСЕ**

**Никуличева Н.В.**

Федеральный институт развития образования, Москва

Внедрение и реализация дистанционного обучения (ДО) – процесс длительный и сложный. Тем более если речь идёт об обучении взрослых – состоявшихся в профессии людях, у которых немного времени и часто желания что-то менять в привычном рабочем укладе и тратить силы на изучение материала, выполнение заданий. Опросы показывают, что выбирая курс ДО, слушатель не предполагает работать так же интенсивно и систематически, как и при очном обучении. Большинство рассчитывает на быстрый эффект – прочитал тексты, ответил на тесты и получил свидетельство (диплом, сертификат и т.д.). Данная статья – попытка предостеречь дистанционных педагогов от ряда проблем, возникающих при обучении взрослых на дистанционном курсе, и подсказать правильные решения.

Обучаться дистанционно сейчас стало модно – не нужно ездить на занятия, можно совмещать учёбу с основной работой, по ходу обучения можно изучить новые средства коммуникаций и вникнуть в новые технологии и методики обучения, освоить новое программное обеспечение, изучить новые социальные сети, профессиональные сообщества,

сайты, которые будут полезны в работе. Новый виток развития напрямую связан с карьерным ростом, повышением статуса, зарплаты, поэтому на начальном этапе значительная часть сотрудников выражает готовность к обучению на дистанционном курсе. Но в ходе обучения возникают различные проблемы, в том числе и психологические.

Проблема 1 «Боюсь самого себя в сети Интернет». Как показывают опросы слушателей курсов повышения квалификации, среди них немало консервативно настроенных специалистов, которые хотели бы продолжить работать в прежнем русле (например, если это педагог, то он не против преподавать свой предмет по-прежнему с мелом и тряпкой в руках). Поэтому возникает психологический барьер – боязнь виртуального общения, страх выступать в форумах, публиковать свой материал в блогах, регистрироваться на сайтах профессиональных сообществ и т.д. Проблема неуверенности в себе, страх перед тем, что тексты будет кто-то читать и, возможно, осудит их, боязнь показать себя глупее других и т.д.

Проблема 2 «Вот она, свобода!» Отсутствие рядом учителя в процессе обучения и назидательной «палки», к чему все привыкают в школе, техникуме, вузе, часто приводит к снижению ответственности за результаты учебной деятельности. Дистанционный слушатель начинает думать о том, что задания можно делать не все, а через одно, и не так, как они сформулированы, а как получится, и сдавать не в срок, а когда будет время, потому что на первом плане стоит работа, отдых, семья, дача, путешествия, а уж совсем на досуге – обучение на дистанционном курсе. Такие слушатели очень удивляются письмам о напоминании сдать очередное задание и о проведении группового вебинара. Ещё больше удивления вызывает письмо об отчислении с курса. Начинается протест «за что?» и жалобные звонки ректору (декану, директору и т.д.) о том, что преподаватель требует невозможного и что задания уже почти готовы и будут высланы буквально вот-вот... Как правило, этого «вот-вот» не наступает никогда, даже после продления сроков сдачи задолженностей на месяц после окончания сроков проведения курса.

Проблема 3 «Организационные накладки». Записываясь на дистанционный курс, не все слушатели думают о том, как и где они будут обучаться – на работе или дома – и где это делать будет удобнее. Опросы показывают, что на работе возникают такие проблемы, как устаревшая или некачественно обслуживаемая компьютерная база, отсутствие (или низкий уровень) доступа в Интернет, ограничения по времени присутствия за компьютером (из-за основной работы). Все это тормозит дистанционный учебный процесс и не даёт возможности участвовать в вебинарах, видеоконференциях, принимать трансляции лекций, скачивать ресурсы и т.д. Для тех, кто выбирает для обучения домашние условия, возникают материальные и организационные проблемы – приобретение (или обновление) компьютерной техники, дополнительная оплата доступа в сеть Интернет, неблагоприятная для работы домашняя обстановка, сложные отношения в семье и т.д. Часто эти проблемы приводят к серьёзным психологическим проблемам, результатом которых становится неприятие самой дистанционной формы обучения.

Качественный курс должен быть ориентирован на слушателей с любым техническим оснащением и с любым пользовательским уровнем. Для этого дистанционному педагогу необходимо предусмотреть вариативность подачи материалов лекций – например, дать материал как в текстовом варианте, так и в виде флеш-ролика. Выполнение задания можно предусмотреть также в разных формах – как в текстовом редакторе, так и в виде веб-страницы. Поэтому если слушатель испытывает трудности с загрузкой материала или с переводом задания в требуемую форму и пишет о проблемах дистанционному преподавателю, опытный педагог всегда учтёт пожелания и пойдёт навстречу, упростив форму, но не понизив уровень содержания обучения.

Мой диалог с дистанционным слушателем:

- Наталия Викторовна, мне 70 лет, я зав.кафедрой, мне интересна тема Вашего курса, но я не умею пользоваться электронной почтой. Мне мои подчинённые распечатывают Ваши лекции. Давайте я буду Вам звонить и по телефону задавать вопросы?

- У меня в группе сейчас 17 слушателей. В моём дистанционном курсе 24 лекции.

Если у каждого слушателя появится по одному вопросу по каждой лекции, то при таком подходе мне поступит 408 звонков за период обучения. Курс длится 3 месяца, то есть около 60 рабочих дней. Значит, в день мне будут в среднем звонить 6-7 раз со всех регионов России. При 8-часовом рабочем дне это будет занимать больше половины дня. Как Вам такая статистика?

- Я не знаю, что делать. Мне нужно организовать дистанционное обучение на кафедре – начальство дало задание. Есть помощники. Но я компьютером не умею пользоваться.

- Пусть Ваши помощники пишут мне письма под Вашу диктовку. Так Вы сможете, изучив мои лекции, задать мне вопросы и отправить задания. Если задания для Вас будут трудными (создание веб-квеста, сравнение технических параметров дистанционных оболочек), привлекайте своих помощников, т.к. всё равно Вы с ними будете потом организовывать дистанционное обучение на кафедре.

Так и проходило обучение профессора из Белгорода.

Проблема 4 «Неготовность к дистанционному обучению». Сделав выбор между очным и дистанционным обучением в пользу последнего, слушатель часто ожидает такого же эффективного обучения, какое могло бы быть на очном курсе. Однако сам он не всегда бывает готов к такой форме получения информации и работе с ней. Поэтому дистанционный преподаватель неминуемо сталкивается с такими трудностями, как:

- ☐ слабое владение слушателей средствами коммуникаций сети Интернет (неумение пользоваться электронной почтой, регистрироваться на сайте, в форуме, завести домен и т.д.);

- ☐ отсутствие у слушателей знаний сетевого этикета по работе с электронной почтой, в форуме, на сайтах профессиональных сообществ;

- ☐ слабо развитая письменная речь слушателей (нелогичность изложения, наличие эмоциональной лексики, избыток информации при изложении материала либо скудность словарного запаса и трудности с формулировками).

Если при очном общении люди воспринимают друг друга на телесном, чувственном уровне, уровне эмоций, которые дополняют содержание общения, то при виртуальном дистанционном общении на первый план выходит уровень интеллекта, выражающийся в текстах, рисунках, схемах, созданных участниками общения, т.е. во всём, что лишено сенсорности, но выражает содержание, предмет общения. К ситуации общения по электронной почте (и всех других видов коммуникации с помощью обмена текстовыми сообщениями) более адаптивны аудиалисты и визуалисты, хуже — кинестетики. Когда человек бессознательно испытывает дефицит какой-то информации ("мне нужно видеть лицо собеседника, я из текста не могу понять его настроения"), ситуация им, опять же минуя сознательный контроль, расценивается как угрожающая.

Мой диалог с дистанционным слушателем:

- Наталия Викторовна, мне очень сложно обучаться на дистанционном курсе. Я вижу Ваше фото на сайте курса, но не вижу Вашей реакции, не слышу тона голоса.

- Давайте свяжемся по скайпу, или я пришлю Вам свой видеоролик.

- Хорошо. А почему Вы не просите прислать меня свою фотографию? Вам не сложно общаться со мною не видя меня?

- Нет, я читаю все Ваши эмоции по текстам рефлексий, которые Вы присылаете. Они полны восторгов, вопросов, сожалений, междометий – всего этого вполне хватает! Вы поработаете дистанционно с учениками – и у Вас будет такой же навык!

Поэтому в начале обучения на курсе дистанционному преподавателю целесообразно провести анкетирование слушателей и дать несколько заданий на выявление расположения к виртуальному общению. В случае возникновения вышеописанных трудностей можно посоветовать дистанционному слушателю следующие действия:

- ☐ записаться на очные курсы по обучению работе в сети Интернет;

- ☐ «побродить» по сети Интернет и пообщаться с коллегами в свободном режиме на профессиональные темы, поучаствовать в работе сетевых сообществ.

Для педагогов и психологов, например, будут интересны такие виртуальные площадки, как:

- Интернет-государство учителей <http://www.intergu.ru>
- Сеть творческих учителей <http://www.it-n.ru/>
- Августовский Интернет-педсовет <http://pedsovet.org/>
- Педсовет по средам <http://school-sector.relarn.ru>

После виртуального контакта с коллегами, обмена ресурсами, расширения круга профессионального общения, получив навык проведения виртуальных дискуссий, проектов, слушатель уже может сделать вывод, насколько он готов к продолжению обучения на дистанционном курсе.

Проблема 5 «Обманутые ожидания». При выборе подходящего курса слушатели часто обращают внимание на сроки обучения. Рассуждая по аналогии с очным обучением, они стремятся выбрать и дистанционный курс такой же продолжительности, не учитывая фактора объёмности материала и удалённости в коммуникациях. Если в очном режиме курс повышения квалификации в объёме 72 часов можно изучить за 10-14 дней (с отрывом от работы), то в дистанционном режиме (без отрыва от работы) курс должен проходить в более длительном режиме. Обучаться сотрудник будет в рабочее время, и реально в день он сможет работать с материалами курса 1-2 часа. Но при этом нужно учесть, что ему нужно будет не только изучить объём новой информации, но и выполнить задания. Следовательно, дистанционному преподавателю проводить курс длительностью в 72 дня не стоит – в рабочем режиме могут быть сбои (занятость, болезнь, командировки и т.д.), и материал не будет проработан вовремя, а задания не будут выполнены. Поэтому стоит проводить курс «с запасом» по длительности – например, в течение 3-х месяцев. В этом случае слушатель будет иметь время для выполнения заданий, обдумывание нового материала, обсуждения с дистанционным преподавателем. Такой режим спасёт от неминуемых психологических проблем работы в цейтноте, обеспечит комфортное обучение на курсе.

Дистанционному преподавателю следует четко разъяснить слушателям организационную информацию по проведению курса: сколько времени будет идти курс, как он будет построен и каковы основные правила обучения на курсе. Также стоит пояснить, что дистанционный курс объёмом 72 часа не может быть эффективно проведён за 10-14 дней, как очный: либо будет очень маленький объём материала (не адекватный очному курсу в 72 часа), либо большой объём, но у слушателя не будет времени на глубокое изучение материалов, выполнение заданий, консультации с преподавателем.

Мой диалог с дистанционным слушателем:

- Наталия Викторовна, я не успел выполнить все 18 заданий по 6 модулям курса. Но срок обучения уже закончился. Могу ли я получить удостоверение?

- Нет. Вы можете в течение месяца досдать материал либо пройти повторный курс обучения с другой группой через месяц.

- Но я заплатил деньги и имею право получить удостоверение! Я выполнил половину всех заданий.

- У нас не магазин по продаже удостоверений. В качестве поощрения я разрешаю слушателям не выполнять одно из 18-ти заданий в том случае, если они все 17 сдают вовремя. На Вас это поощрение не распространяется. Жду выполненных заданий.

Проблема 6 «Проблемы дисциплины». Обучение на дистанционном курсе не всегда соотносится слушателем с его другими жизненными планами. Поэтому нередко в разгар курса он может уехать в отпуск, командировку, заняться подготовкой к аттестации и т.д., сообщив об этом дистанционному преподавателю уже после, когда группа обучение закончила. Поэтому педагогу курса необходимо обезопасить себя от дополнительной индивидуальной работы, предусмотрев условия обучения для всех ситуаций.

В начале обучения на курсе дистанционному преподавателю стоит предложить слушателям подробно изучить тематический план курса и соотнести его со своими планами на весь срок обучения. «Плюс» дистанционной формы обучения в том, что слушатель может

выстраивать индивидуальный темп изучения тем, учитывая командировки, важные мероприятия на работе. Время от времени слушатель может принимать участие в групповой работе на курсе (если она предусмотрена) по срокам, указанным преподавателем. Если во время обучения на дистанционном курсе у слушателя планируется поездка (командировка, отпуск), целесообразно об этом предупредить педагога, выполнить задания раньше срока или наоборот уведомить о позднем сроке выполнения.

Дистанционному преподавателю все это необходимо отразить в инструкции по обучению на курсе, в которой будут указаны необходимые сведения о содержании курса, порядок изучения курса, режим обучения, сроки сдачи заданий, формы контроля знаний, шаблон рефлексии, расписание консультаций с преподавателем, средства коммуникаций (адреса, телефоны) для оформления оплаты курса, критерии успешного завершения курса, условия пересдачи материала в случае неуспешного освоения курса, координаты дистанционного педагога (в том числе и телефоны). Часто отсутствие такой инструкции или её неполнота являются причиной различных психологических проблем при обучении.

Проблема 7 «Проблемы мобильности». Обучение на дистанционном курсе – это, прежде всего, мобильность в общении как со стороны преподавателя, так и со стороны слушателя. Нужно пояснить ещё в начале курса, что при возникновении у слушателя вопросов, проблем необходимо задать вопросы педагогу через форум, e-mail, попросить о консультации on-line. Также необходимо напоминать, что реагировать на вопросы преподавателя также необходимо быстро, тогда процесс обучения будет более динамичным.

Проблема 8 «Терпимость к замечаниям педагога». Во время обучения на курсе дистанционному педагогу необходимо настроить слушателя на рабочий лад, чтобы он контролировал сроки выполнения заданий, не задерживал отправку заданий, задавал все интересующие вопросы по ходу обучения. Следует также приучить его нейтрально относиться к комментариям своих работ со стороны педагога. Бывает, что возвращённое на доработку задание вызывает у слушателя эмоции и воспринимается как попытка поставить «2», придаться. Доброжелательный тон преподавателя, четкие пояснения, оперативность ответов должны сформировать у слушателя мнение, что любой комментарий педагога нужно расценивать как его попытку улучшить работу, возможность выше оценить, разобрать сложные моменты. Можно отдельно поблагодарить слушателя за понимание и попросить доработать задание с учётом замечаний.

Мой диалог с дистанционным слушателем:

- Наталия Викторовна, у меня не получается схема дистанционного обучения в моём учреждении, потому что я не знаю, что у нас будет.

- Проконсультируйтесь с руководителем Вашего учреждения. Пусть он Вам расскажет, как видит это.

- Он не знает сам.

- Дайте ему материалы нашего курса для ознакомления. Иначе Ваше обучение на моём курсе бессмысленно. Задание должно быть выполнено с максимальным эффектом для Вас.

Проблема 9 «Отсутствие взаимопонимания администрации и слушателя курса». Как показывают опросы слушателей курсов, проблема неадекватного учёта администрацией дополнительных объёмов работы при обучении на дистанционном курсе (ввод комментариев с клавиатуры, участие в он-лайн мероприятиях курса, индивидуальное консультирование с применением ДО и т.д.) является одним из главных психологических барьеров на пути дистанционного обучения. Если администрация не учитывает эти объёмы работы, то это приводит к перегрузке сотрудника и отсутствию времени на выполнение основной работы, либо некачественной работе на курсе.

Администрация учреждения, где проводится дистанционное обучение сотрудников, должна помнить о том, что:

- ☐ не все сотрудники могут обучаться дистанционно так же качественно, как и очно;
- ☐ сотрудника стоит освобождать от ряда решений рабочих вопросов на период

его обучения на дистанционном курсе;

□ обучение сотрудника на дистанционном курсе не должно вестись в свободное от работы время, либо после работы и по выходным;

□ далеко не каждый сотрудник одержим идеей информатизации и творчески развит для инноваций.

Проблема 10 «Планка курса не должна снижаться до уровня слушателя». Нередко слушатели в рефлексиях начинают жаловаться на трудность заданий курса и отсутствие времени на их выполнение. Хороший дистанционный курс всегда отвечает тем педагогическим целям, которые поставлены в начале курса. Поэтому важным моментом является не способ проведения курса, а содержание курса и адекватные ему виды контроля. Причём следует учесть, что чем разнообразнее виды контроля, тем выше уровень автора курса и дистанционного преподавателя. Если курс снабжён только тестами, ответы на которые можно угадать или ответить, пользуясь поисковой системой Яндекс, то качество знаний, которые получит слушатель после курса, будет равно нулю.

Из рефлексии дистанционного слушателя:

Изучение модуля вызвало бурю эмоций, особенно, когда прочитала задание, что необходимо составить веб-квест. О наличии такого зверя я слыхом не слыхивала □. Теоретический материал представлен в очень интересной форме. Лекция, в которой описаны формы контроля при ДО, практически разгромила всю планируемую у нас в вузе систему контроля. Материал данной лекции читала не только я, но и весь отдел, а также ректор нашего института. Мне, параллельно с Вашим, было дано задание попробовать разработать свой веб-квест по одной из лекционных тем, и потом показать его ректору. Вот такие впечатления от данного модуля □

По пятибалльной системе я могу оценить свою работу на занятии на 5. Несмотря на то, что итоговый вариант, высланный Вам, не на 100% отвечает моему запросу, однако его вид пока доставляет мне удовольствие, как собственно и осознание того, что я это сделала. Если говорить о принципе «много-мало поработал» - оценю на уровне «очень много», потому что я думала об этом веб-квесте практически день и ночь. Он мне даже снился □.

Планка курса, заданная разработчиком, должна быть высокой, до которой будут стремиться дойти слушатели. Если слушатели высказывают недовольства, не стоит понижать планку и давать примитивные задания. Возможно, задания можно разнообразить по формулировкам, дать образцы выполнения работ предыдущими группами слушателей, сделать дополнительные пояснения к заданиям, ответить на вопросы слушателей, провести групповую консультацию, вебинар.

Советы дистанционному слушателю для эффективного обучения на курсе:

1. Записывайтесь на тот курс, где вы получите новую информацию, которую сможете применять в дальнейшей профессиональной деятельности.

2. При обучении на курсе стоит организовать собственную учебу так, чтобы извлечь из обучения максимальную пользу.

3. Следует рассчитывать своё рабочее время с учётом изучения нового материала курса и выполнение заданий равномерно в течение рабочей недели, чтобы избежать необходимости прорабатывать большие объёмы информации за короткий промежуток времени в связи с необходимостью срочно сдавать задания.

4. Выполнение заданий не стоит откладывать на последний день до срока отправки, так как могут возникнуть по ходу выполнения вопросы, на которые дистанционный преподаватель не сможет сиюминутно дать ответы.

5. Проще задать все вопросы заранее, чтобы выполнение заданий не превращалось в муки творчества по принципу «из ничего сделать что-то».

6. При необходимости стоит попросить у дистанционного преподавателя on-line консультации в режиме аудио или видеоконференции (например, Skype) или в чате, форуме, ICQ. Сервисами коммуникаций в сети Интернет стоит овладеть заранее, если нет навыка работы в них. Они помогут оперативно решить все вопросы, а также в дальнейшем общаться

с коллегами.

7. Полноценный качественный процесс обучения дистанционно организовать возможно, необходимо только приложить к этому свои усилия.

При проведении курса ДО, конечно, встаёт вопрос целесообразности: нужно ли заменять живое общение дистанционным, если возможно очное обучение? Безусловно, использование интернет-технологий и информационно-коммуникационных технологий в принципе должно разумно дополнять образовательный процесс, расширять возможности доступа сотрудника к ресурсам сети. Но при любом обучении роль педагога была и есть главной в процессе обучения, которую не заменит ни один электронный учебник, сайт, дистанционный курс, даже если они будут составлены безупречно с точки зрения методики. Личность учителя остаётся важной при любой форме обучения. Поэтому при отсутствии возможности чисто очного обучения наиболее эффективным для взрослых будет курс в очно-дистанционной форме – с периодическими встречами и проведением семинарских занятий «вживую». В сети Интернет можно размещать теоретические материалы и задания курса, организовывать участие в различных олимпиадах, конкурсах и др. мероприятиях, профессионально общаться с коллегами из своей сферы. Кроме того, сеть Интернет наполнена большим количеством сервисов, которые удобно сочетать в процессе обучения – форумы, вики-вики, блоги, e-mail, skype (и другие программы для видеоконференций), списки рассылки и т.д. Всё это возможно использовать в дополнение к традиционным очным формам обучения, эффективно увеличивая общение преподавателя и слушателя.

Литература:

1. Никуличева Н.В. Дистанционный курс повышения квалификации: выбор и ожидания // Английский язык в школе. Обнинск, 2008. № 3 (23). С.27-32
2. Педагогические технологии дистанционного обучения. Под редакцией Е.С. Полат. М., «Академия», 2006

## **ВИДЕОВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИНТЕРНЕТ-СЕТИ ДЛЯ ВУЗОВ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ Д.А. Королёв**

**С.И. Кувшинова**

Московский государственный институт электроники и математики (Технический университет). Москва.

В настоящее время с развитием научно-технического прогресса и появлением новых технологий, обеспечивающих возможность дистанционного общения на качественно высоком уровне, становится все более актуальным их применение в образовательном процессе. В последние годы все большее значение приобретают дистанционные формы обучения, которые в первую очередь позволяют без создания специальных условий компенсировать ограничения жизнедеятельности таких социально-незащищенных групп граждан, как инвалиды, и тем самым уравнивают их в возможностях с физически здоровыми людьми. Использование современных средств связи, таких как интернет, позволяет, снижая финансовые расходы образовательного учреждения, обеспечивать безопасные условия обучения для студентов-инвалидов, так как не требует их физического присутствия в ВУЗе, что, безусловно, является большим преимуществом. Однако зачастую при дистанционном обучении возникает ряд проблем, связанных с механикой самого процесса обучения и

контроля учащихся, но одновременно с этим, стоит отметить и постоянное совершенствование способов общения при помощи современных средств связи. Так, например, востребованность видеосервисов в учебном процессе и, особенно в дистанционном обучении, возрастает по мере распространения широкополосного доступа к интернет, что происходит быстрее, чем успевают создаваться решения, отвечающие задачам образования и науки.

На сегодняшний день коллективом лаборатории цифровых видеотехнологий на базе Московского Государственного Института Электроники и Математики разработан веб-сервис, который комплексно решает широкий спектр задач видеокоммуникаций, что позволяет не только усовершенствовать используемую систему дистанционного обучения, но и повысить уровень и улучшить качество других мероприятий, проводимых ВУЗом (например, конференций, телемостов, совещаний и др.).

Преимущество данного сервиса, названного Viditory, заключается в том, что он представляется пользователю (как частному, так и корпоративному) по модели SaaS (Software as a Service), то есть, не требует установки на рабочих местах, а запускается через веб-браузер, что весьма удобно в применении для всех участников обучающего и иного коммуникационного процесса.

В целом можно выделить такие типовые потребности ВУЗа при проведении различных мероприятий, так или иначе требующих видеовзаимодействия, как:

1. Лекции. Проведение онлайн лекций или предоставление доступа к интерактивным записям. В данном случае отдельный интерес Viditory представляет технология съемки и подготовки к публикации лекций для дистанционного обучения.

2. Семинары. Общение преподавателя со студентами с возможностью показа своего рабочего стола и при использовании чата. При помощи такого веб-сервиса можно также не только обеспечить успешное проведение семинаров, но и применять данный сервис при оказании кризисной помощи, при консультировании, в процессе обучения консультантов, при проведении супервизии и т.д.

3. Доклады. Выступления на конференциях, сопровождающиеся презентациями и титрами. Сервис Viditory дает возможность, при желании производя съемку с нескольких камер, управлять трансляцией при помощи режиссера.

4. Телемосты. Сервис Viditory обеспечивает многостороннее общение между индивидуальными или групповыми «точками» съемки с демонстрацией презентаций, управляемое режиссером.

5. Совещания. При использовании Viditory легко можно организовать многостороннее общение удаленных участников, защиты дипломов, экспертные советы и т.д..

Таким образом, мы обозначили основные задачи, стоящие сегодня перед ВУЗами и направленные на формирование мировоззрения студентов, на повышение уровня их развития и улучшение качества работы преподавателей, при использовании новых технологий, таких как сервис Viditory.

Сегодня широкое распространение вебинаров в дистанционном обучении задало определенный уровень комфорта и качества доставки образовательных услуг на рабочий стол удаленного учащегося, что также создает определенные трудности, как в техническом, так и в финансовом плане. В сравнении с вебинарами можно выделить ряд отличительных особенности сервиса Viditory:

- с его помощью возможна демонстрация любому количеству зрителей в прямом эфире;

- участники, если их много и для них не подготовлены шаблоны, могут реагировать только в чате, хотя дальнейшее развитие Viditory предусматривает возможность голосовых и видео комментариев;

- с Viditory возможно проведение режиссируемых (с изменением компоновки экрана) вебинаров, что значительно оживляет сцену, тем самым, делая процесс более интересным.

В настоящее время в Московском Государственном Институте Электроники и Математики (МИЭМ) проходит подготовку проект, основанный на применении разработанного веб-сервиса Viditory, который может служить примером целесообразности использования данного продукта в подготовке курсов дистанционного обучения, – это создание интернет-школы с последующим потоковым созданием множества лекций для размещения на сайте. В целом, поскольку МИЭМ располагает собственной видеостудией, то когда речь идет о съемке нескольких часов лекций, он может обеспечить полный цикл производства видеопродукции. Но в данном проекте речь идет о сотнях часов и перед инженерами лаборатории видеотехнологий встала задача разработки технологичного и простого решения, которое было найдено в разработанном сервисе Viditory. Компонентная запись и использование платформы Flash позволили решить вопрос параллельной синхронной записи лекции, а создаваемый редактор записей помогает упрощать перемонтаж (если при записи режиссер допустил ошибку при переключении шаблонов) или монтаж (если при записи режиссера не было).

Также большое преимущество Viditory в техническом подходе к записи. Например, запись лекции в студии обычно делается не одним дублем и возникает значительное количество “пустого” материала. В работе с Viditory ситуация обстоит иначе: сервер автоматически “разрезает” записываемый поток на короткие фрагменты, которые могут быть удалены после монтажа, если они оказались не востребованы.

Важным, на наш взгляд, элементом видеолекции при дистанционном обучении является интерактивный опрос. В веб-сервисе Viditory для этого в стандартный набор объектов (видео, презентация, чат) вводится интерактивный элемент, позволяющий провести краткое тестирование или опрос. Таким образом, во время лекций и вебинаров ведущий может убедиться в том, что участники события не отвлеклись и усвоили материал. Эта отличительная особенность данного продукта дает возможность преподавателям контролировать процесс обучения удаленно обучающихся студентов.

Далее нам хотелось бы отметить и то, что неотъемлемым элементом учебного процесса является аттестация. Сервис Viditory позволяет обеспечить процесс дистанционной аттестации с применением многокамерной съемки (лицо и общий план), передачи изображения экрана (ответ в письменной форме) и интерактивных опросов. Для проведения мероприятий традиционной итоговой аттестации, таких как защиты дипломов или курсовых работ, подходит телемост. Опыт проведения таких мероприятий показывает, что эффект присутствия может достигаться без существенных вложений в технические средства.

В целом разработчиками был изобретен универсальный продукт Viditory, который не только способен улучшить процесс дистанционного общения преподавателей и студентов и обеспечить лучшее качество и большие возможности при проведении конференций, телемостов и совещаний, но и легко применим в других областях, где может использоваться видеовзаимодействие.

Использование данного продукта раскрывает перед пользователем ряд возможностей:

1. аудитория трансляций может быть очень широкой (тысячи зрителей, десятки участников). Все форматы видеообщения могут быть как открытыми для публичного просмотра, так и ограниченными;
2. ведется запись событий и автоматическая публикация после окончания эфира. При этом запись производится по компонентам (каждый видеопоток, презентация и любой другой объект на экране записываются отдельно и “собираются” при воспроизведении). Это дает возможность перемонтажа записи, что пригодится для подготовки видеозаписей событий или лекций для дистанционного обучения перед публикацией;
3. удобный процесс оповещения участников. Зрители и участники, записавшиеся на событие, получают уведомления и ссылки прямого доступа;
4. возможно использование при оснащении любым видеоборудованием. Для работы можно использовать как простейшие веб-камеры, так и профессиональные вещательные комплексы;

5. режиссирование прямого эфира, служебные каналы связи – инструменты, присущие профессиональным телевизионным системам теперь доступны любому пользователю для организации многосторонней ответственной трансляции;

6. многокамерная съемка, управление автоматическими (PTZ) камерами. Дистанционно управляемая камера может позволить провести событие, управляемое из другой точки;

7. наличие качественного титрования. Титры и логотип накладываются поверх Flash-видео в векторном формате, что позволяет передавать их всегда в лучшем качестве безотносительно качества видеопотока.

На наш взгляд, важно отметить, что использование Viditory позволяет также продемонстрировать трансляцию или телемост на стороннем сайте. Для этого достаточно скопировать HTML-тег (код, который выдает Viditory для представления на внешних сайтах) в нужное место на сайте и, если событие “открытое”, оно будет воспроизводиться везде, где был размещен плеер.

Основой Viditory является flash-плеер, в котором отображаются сцены, демонстрируемые данному пользователю. Плеер обеспечивает взаимодействие с камерой, микрофоном, а так же воспроизводит получаемые видеопотоки. Специфика подхода, реализованного в Viditory – пользователь получает не сведенную видеокартинку, как это делается на телевидении, и не страницу, где присутствуют различные элементы и flash-видеоплеер, а сборную сцену внутри flash-плеера. Таким образом, для представления на внешнем сайте понадобится только один объект.

Сервис Viditory легко использовать: каждый участник события видит на своем экране панель управления камерой, выбор источника звука и кнопку отправки потока на сервер. Режиссер так же имеет возможность переключать шаблоны. Шаблон представляет собой расположение объектов на экране. В случае применения автоматических камер в шаблон так же может записываться положение камеры. При переключении шаблонов происходит плавное анимированное перемещение объектов на заданные новым шаблоном места и появление новых или стирание ненужных объектов.

Запись, создаваемая во время трансляции, представляет собой набор из всех видеопотоков, последовательность изображений, переданных с экранов компьютеров, демонстрирующих презентации, а так же записи в базе данных – содержание чата и решения режиссера (имя шаблона и время, когда он был применен).

Благодаря такому компонентному способу записи появляется сразу несколько важных возможностей:

1. монтажные решения могут быть изменены без вмешательства в видеопоток. Следовательно, не требуется перекодирование видео, работа с монтажными программами, синхронизация источников, повторное сжатие и публикация в интернет. Это очень удобно для подготовки видеолекций и записей мероприятий;

2. запись события становится доступной в сети сразу же после его окончания. При традиционном способе записи требуется время для обработки материалов;

3. возможно использование отдельно взятых потоков без окружения.

При проведении событий редко начало записи совпадает со временем начала события, выделение нужных фрагментов в записи решает проблему “несодержательных концов” записи. Разработчиками также предусмотрен инструмент выделения фрагмента и отправки ссылки на него – тогда по ссылке будет демонстрироваться только выделенный фрагмент.

Во время конференций, где ведется трансляция Viditory предусмотрен инструмент “памятка”, когда зритель, даже если он присутствует в зале, делает отметку на странице трансляции (для этого не обязательно воспроизводить видео, например, отметку можно сделать с мобильного телефона, зайдя на страницу события, не включая воспроизведение видео) и эта отметка видна ему в записи трансляции как закладка. Выделив фрагмент, он может послать ссылку по почте или разместить плеер с воспроизведением этого фрагмента в блоге. Зрители так же могут выделить интересующий их фрагмент и поделиться им

аналогичным образом – этот инструмент будет способствовать распространению информации по социальным сетям, а также облегчит усвоение материала студентами дистанционного обучения.

Таким образом, использование новейших технических разработок позволяет ВУЗам обеспечивать такой уровень функционирования, при котором все студенты, включая инвалидов вне зависимости от вида и степени их инвалидности, находятся в равных условиях в доступе к использованию образовательных программ. Расширение имевшихся ранее возможностей и появление принципиально новых в техническом отношении решений проблем, связанных с дистанционным характером обучения, предоставляет большую свободу действий, как для преподавателей, так и для обучающихся. При этом нам хотелось бы отметить несомненное преимущество новейших технических разработок также и для обеспечения качественного в техническом отношении интернет-консультирования, оказания кризисной помощи, обучения консультантов и ведения супервизии.

Семен Августевич,  
Руководитель учебного центра  
Открытого университета Израиля  
в Москве

Деятельность тьютора дистанционного образования  
в анализе конкретных ситуаций

Последнее время в системе дистанционного образования (ДО) большую популярность приобрели занятия, в которых тьютор использует так называемые «кейсы» или «конкретные ситуации». Это понятие произошло от английского термина case-study – случай из практики. В самом общем виде это небольшие жизненные сюжеты, которые вполне могли бы быть рассказаны в обычном общении: «А вот однажды был случай...» Обучающиеся отмечают их как эффективный, интересный, полезный метод изучения определенной учебной информации. Привлекательность кейсов для целей обучения объясняется тем, что жизненный сюжет приближает учебную задачу к повседневности, а обучающегося – к другим людям, сближая их, развивая практику партнерских отношений, как с коллегами-обучающимися, так и с тьютором. Кроме того, анализ конкретных ситуаций позволяет обучающимся приобрести практический опыт, получить практическое обоснование теоретических положений. Очевидно, что конкретные ситуации позволяют найти на чужом примере более эффективное решение собственных проблем, осмыслить их происхождение и последствия, поскольку хороший пример всегда поучителен.

Для тьютора кейс дает возможность вовлечь обучающегося в обсуждение, создать условия для проявления его активности, высказывания своего мнения, демонстрации своей позиции и своего знания. В любом случае конкретные ситуации дают возможность тьютору представить, насколько обучающийся владеет методами анализа, как он выявляет необходимые условия для решения определенных проблем, как он участвует в групповой работе и строит свои коммуникации.

Чтобы повысить эффективность конкретных ситуаций, тьютор должен постоянно следить, чтобы обсуждение было деловитой, конкретной групповой работой, развивалось по учебному плану и не превращалось в болтовню.

Обычно в качестве конкретных ситуаций используются тексты, сценки, открытые действия или видеосюжеты, соответствующие целям учебных задач. Также тексты могут быть написаны тьютором как сценарий специально к занятиям или подобраны в виде отрывков из литературных произведений. Для анализа управленческих или коммуникационных ситуаций берутся примеры отношений, складывающиеся в реальной

практике. Видеосюжеты наиболее удобны для учебных целей, так как позволяют неоднократно воспроизводить весь сюжет или какой-то его фрагмент. Близки к видеосюжету открытые действия или сценки, которые разворачиваются на глазах у обучающихся и могут служить материалом для анализа. Нетрудно видеть, что, в конечном счете, любой кейс, даже видеосюжет, может быть представлен в виде текста.

С позиций содержания и способа изложения конкретные ситуации делятся на описательные, к которым относятся и иллюстрации, демонстрирующие примеры управления, коммуникации, отношений, и проблемные, обучающие анализу, оценкам, принятию решений и разрешению проблем.

Таким образом, метод конкретной ситуации предполагает специальную учебную деятельность, приближенную к профессиональной, в которой обучающийся, будучи вовлечен в учебную ситуацию, приобретает практические навыки анализа проблем и их решения с помощью ранее освоенного теоретического и практического учебного материала.

Ясно, что для конкретной ситуации ее текст – лишь сценарий и описание деятельности тьютора, направленной на вовлечение обучающихся в интеллектуальное и эмоциональное участие в нахождении решения. Очень важная часть учебного процесса приходится на то, как будет организована собственно мыслительная работа над сюжетом текста, а затем и рефлексия всего происходящего. Немаловажна и среда, в которой проходит обсуждение и анализ конкретных ситуаций.

На разных этапах учебного процесса используются различные кейсы. Их арсенал зависит также от того, какие задачи ставит тьютор перед обучающимися. Разумеется, набор кейсов во многом определяется и дисциплиной, в рамках которой используются конкретные ситуации. В качестве примера рассмотрим кейсы, которые условно можно назвать «универсальными», поскольку их возможно применять в условиях дистанционного образования в преподавании различных дисциплин, например, общая психология, коммуникативистика, психология управления, теория лидерства и т.п. Речь идет о конкретных ситуациях, которые относятся к категории исторических. В этих кейсах рассказывается, как некий исследователь или руководитель, либо ответственный исполнитель или другое конкретное лицо оказался в ситуации, когда от него потребовалось принять определенное решение, найти эффективный выход. Обучающимся предлагается, учитывая обстоятельства, найти решение, которое затем сопоставляется с реальным. Несмотря на кажущуюся простоту, предлагаемые кейсы могут быть направлены как на решение краткосрочных и случайных задач, так и на заранее спроектированные мероприятия ДО.

Работа над ситуацией может быть организована, например, следующим образом:

Шаг 1. Индивидуальное знакомство обучающихся с конкретной ситуацией и заданием. Задача этого этапа сводится к формированию у обучающегося собственного варианта действий.

Шаг 2. Обсуждение в малых группах. Обучающийся очно или в режиме телефонно-интерактивной связи объединяются в группы численностью 3-7 человек и вырабатывают общий вариант ответа на задание. Группа готовит свое объединенное публичное выступление и поручает одному из участников озвучить это выступление. Это наиболее интересная фаза работы над ситуацией, где обучающимся приходится отстаивать свое мнение, особенно если тьютор создает атмосферу конкуренции.

Шаг 3. Публичное выступление и групповая дискуссия. Здесь доклады каждой группы дополняются материалами, наработанными другими группами. Задача этого этапа состоит в расширении смыслового поля, отработки коммуникативности, навыков публичности и убедительности. Тьютор выступает здесь в роли модератора, но ни в коем случае не «знатока» ситуации. Его задача сводится к такой организации обсуждения, которая максимально обеспечивает демонстративность и использование ресурсов обучающихся.

Шаг 4. Обобщенная интеллектуальная работа группы путем выделения ключевых аспектов ситуации. Здесь уточняются понятия и представления, обозначившиеся в дискуссии. Теперь тьютор выступает как знаток. Именно он обобщает решение групп

отдельных обучающихся, дает им оценки. Но делает он это, как равный участник, давая возможность обучающимся пережить моральное удовлетворение от работы. Фактически это все еще разбор ситуации в соответствии с заданием.

Шаг 5. Рефлексия. Именно здесь обучающиеся могут рассказать о том, что они думали, ощущали, как воспринимали задачи и ситуации, каким путем искали решения. Тьютор здесь создает атмосферу общей победы, коллективного успеха, закрепляет результат индивидуальных эмоциональных реакций, инсайта (англ. insight — проницательность, проникновение в суть, постижение, озарение).

Особо следует остановиться на организации учебной рефлексии. Она обычно включает две составляющие: рефлексии содержания работы, когда обсуждается учебный материал, и рефлексии хода работы, когда обсуждается собственно деятельность обучающихся.

Общая схема деятельности здесь такова:

1. Реконструируется история анализа конкретной ситуации, совершенных действий, затруднений и успехов. Тьютор направляет это обсуждение репликами: «Давайте вспомним, как мы начинали работу над анализом ситуации. Что было? Что произошло? Что удалось и не удалось?»

2. Далее тьютору важно обнаружить причины затруднений. Запускается этот этап репликами тьютора: «Почему это произошло?». Предполагается, что выяснение причин затруднений породит самокритику обучающихся.

3. Зафиксировав причины затруднений, тьютор направляет внимание обучающихся на способы преодоления затруднений в будущем, выработку соответствующих рекомендаций и нормативов. Этому этапу соответствуют реплики «Как этого можно достичь», «Как это следовало бы сделать?»

Другая схема организации рефлексии предполагает выявление «зон рефлексии». Тьютор задает обучающимся вопросы типа: «Что наиболее ценно было в работе, которую проделали? Какие появились новые возможности, которые обеспечивают эффективность анализа? Какие выявились проблемы групповой работы? и т.д.» Кроме того, тьютор, преследуя собственные учебные цели, может задать и те вопросы, которые ему интересны.

Для целей ДО полезнее письменный индивидуальный анализ. Это дает возможность обучающимся развивать собственную деятельность, не ориентируясь на суждения других. Но и такую работу рекомендуется завершать групповым обсуждением.

Рефлексия – ценный этап обучения, позволяющий организовать сознательное управление учебным процессом в соответствии с учебными целями. Завершение работы и оценка обычно представляет собой обобщенный комментарий работы. Основные разделы этого комментария включают обращение к обучающемуся, одобрение, замечания, рекомендации, заключение и пожелания. Стилистика комментариев должна быть выдержана в духе самого благожелательного сотрудничества, полного удовлетворения ходом работы. Недостатки работы должны вызывать огорчение тьютора, которое распространяется лишь на отдельные этапы работы. Пожелания дальнейших успехов должны непременно завершать оценку.

Такова самая общая схема действия тьютора при использовании конкретных ситуаций.

## **Воздействие компьютера на нравственность, культуру поведения человека и профессиональную этику в «Карельском кадетском корпусе» им. Александра Невского республики Карелия г. Петрозаводск**

**Маурина Н.Б., Пилипенко В.И.**

школа №9, г. Петрозаводск

Нравственность – совокупность норм, определяющих поведение человека. Нравственная культура личности есть продукт развития человеческих отношений, которая обусловлена социальным прогрессом. Ученные ведут дискуссии о нравственном прогрессе. Как в наше время нравственный прогресс влияет на мир культуры человеческих отношений ценности материальной и духовной культуры, применяемой в жизни человека. Нравственный прогресс человечества это экономический, научно–технический и другие виды прогресса имеющие свои собственные критерии. Критерием нравственного прогресса является индивид – носитель культуры. Может ли человек воздействовать нравственно на возможности развития личности в структуре «человек – компьютер», «человек – интернет».

Рассмотрим, что же такое интернет–аддикция. Интернет–аддикция – феномен психологической зависимости от сети Интернет, проявляющийся в своеобразном уходе от реальности, при котором процесс навигации по сети затягивает субъекта настолько, что он оказывается не в состоянии полноценно функционировать в реальном мире, при этом изменяется психическое состояние.

В основном исследовании, проведенном в «Карельском кадетском корпусе» имени Александра Невского Республике Карелия г. Петрозаводске в январе – феврале 2011 года, приняли участие 56 человек – юноши. Возраст респондентов по всей выборке преимущественно от 14 до 18 лет.

По результатам исследования респондентов, кадеты выявили следующие направления вариантов влияния компьютера на человека. В процессе формирования аддикции в системе «человек – компьютер» происходят различные изменения. В числе вопросов заданных респондентам доминирующим был вопрос: «Как интернет – аддикция может влиять на человека, на его нравственность, профессиональную этику?» Кадеты – школьники выявили следующие направления аддикции:

1. подростки и взрослые для получения информации и для общения с желанием выходят в интернет
2. подростки и взрослые много времени проводят в интернете
3. у подростков и взрослых болит голова
4. у подростков и взрослых болит спина
5. у людей пользующихся компьютером немеет рука
6. подростки и взрослые недосыпают
7. появляются проблемы в семье у подростков и взрослых
8. появляются проблемы в учебном учреждении у подростков и взрослых
9. появляются проблемы с друзьями у подростков и взрослых
10. появляются проблемы с родителями у подростков и взрослых
11. появляются проблемы со здоровьем у подростков и взрослых
12. подростки и взрослые играют в игры в интернете
13. подростки и взрослые играют в игры группами в интернете
14. начинают пренебрегать профессиональными обязанностями – опаздывать, становятся необязательными
15. нарушается коммуникативное общение между подростками и взрослыми
16. формируется депрессия у подростков и взрослых
17. появляются проблемы с учебой у подростков и взрослых
18. начинают болеть глаза у подростков и взрослых
19. питание становится нерегулярным у подростков и взрослых
20. начинают пренебрегать личной гигиеной подростки и взрослые
21. формируется нарушение схемы сна у подростков и взрослых
22. изменяется режим сна у подростков и взрослых
23. утрачиваются интересы, кроме как к компьютеру у подростков и взрослых
24. могут формироваться психические заболевания у подростков и взрослых
25. происходит эмоциональное уплощение по отношению друг к другу у подростков и взрослых

26. нередко происходит раздвоение психики у подростков и взрослых
27. люди иногда в интернете раздваиваются, расстраиваются как подростки, так и взрослые
28. нарушается социальное общение у детей и взрослых
29. не формируется нормальное чувство любви у детей и взрослых
30. процессы формирования нравственности нарушены у детей и взрослых
31. у некоторых подростков и взрослых происходит разрушение нравственности
32. на фоне формирования нарушения психики, происходят и физиологические нарушения
33. агрессивность повышается у детей и взрослых
34. суицидальная настроенность, что нередко заканчивается законченными суицидами
35. пропадают интересы к чтению книг
36. компьютер постепенно заменяет друзей и семью
37. на фоне отгороженности от реального мира усиливается чувство одиночества
38. происходит подчинение подростка и взрослого компьютеру
39. на фоне отсутствия увлечений, исчезают любимые увлечения
40. неправильно формируется понятие идеала
41. любовь к реальной природе отсутствует
42. пропадает интерес к посещению театров, кинотеатров
43. кулинарные пристрастия упрощаются и нивелируются

В России необходимо увеличить финансовую составляющую на развитие нравственности, культурного поведения и профессиональную этику.

Марк Гриффитс, психолог делит Интернет – зависимых на две группы, выделяя аддиктов первого и второго порядка. Аддикты 1-го порядка – любят играть в игры группами, при этом получая позитивное подкрепление во время игры в сети. Аддикты 2-го порядка - используют компьютер, как уход от своей личной жизни к компьютеру - машине.

Культурное поведение – это поведение человека, которое выработано и которого придерживается данное общество. Оно включает определенные манеры, общепринятые способы общения, обращения с окружающими. Культурное поведение – красивое и правильное поведение за столом, вежливое и предупредительное отношение к старшим, женщинам, умение держать себя в обществе, соблюдение норм профессиональной этики.

Профессиональная этика в «Карельском кадетском корпусе» имени Александра Невского Республике Карелия г. Петрозаводске – кодекс поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми. Для кадетского корпуса характерна четкость, даже жесткость отношений, более однозначное следование уставным требованиям и распоряжениям начальства, нежели для других типов коллективов. В «Карельском кадетском корпусе» имени Александра Невского Республике Карелия г. Петрозаводске более высокая степень нравственности, взаимопомощи, взаимовыручки и профессиональной этики. Все это продиктовано характером деятельности в процессе обучения и повседневной жизни.

Как же человек может взаимодействовать в системе «человек – компьютер», «человек - интернет» не нанося человечеству вред, не разрушая нравственность, культуру поведения человека и профессиональную этику.

Рассмотрим модели взаимодействия в системе «человек - компьютер», «человек - интернет» на примере в «Карельском кадетском корпусе» имени Александра Невского Республике Карелия г.Петрозаводске. В числе вопросов заданных школьникам – кадетам доминирующим был: «Может ли человек воздействовать нравственно на возможности развития личности «человек - компьютер», «человек-интернет»? По результатам исследования респондентов, выявились следующие направления вариантов влияния компьютера на человека. В целях правильного взаимодействия в системе «человек - компьютер», «человек - интернет» необходимо:

1. подросткам и взрослым компьютер нужен
2. соблюдать режим дня
3. необходимость заниматься спортом
4. правильное чтение книг
5. необходимость наличия хобби
6. взаимодействие между подростками должны происходить на фоне заботы друг о друге
7. должна быть правильно сформирована и проявляться любовь к близким людям
8. необходимость постоянно учиться
9. необходимо любить свою Родину, страну, город, дом, семью, родителей
10. у подростка должно быть сформировано правильное понятие идеала
11. необходимость следить за своим здоровьем и заниматься профилактикой его нарушения
12. в системе «человек – компьютер», «человек – интернет» руководящим звеном должен быть человек
13. необходимо наличие кулинарных привязанностей и любимых блюд
14. любовь к реальной природе должна быть не абстрактной и отвлеченной, а конкретной и приземленной
15. необходимость требований соблюдение личной гигиены
16. питание должно быть правильным
17. необходимость потребности посещения театров, кинотеатров
18. необходимость любимой профессии

Компьютеризация человечеству необходима и обоснована, так как прогресс остановить невозможно. Но взаимодействие системы «человек – компьютер», «человек – интернет» должно быть правильным, грамотным без элементов формирования аддикции.

Государство должно держать под постоянным контролем процесс компьютеризации в стране с использованием новейших достижений этой науки в мире. Все это должно происходить на фоне достаточного финансирования со стороны Государства и под постоянным и строгим контролем со стороны Государства.

## **Практика в системе подготовки психологов при дистанционной форме обучения.**

**Шилова О.Р.**

Московский городской психолого-педагогический университет  
г. Москва

Особое место в подготовке психолога занимают разные виды практики. В программе подготовки бакалавра психологии на факультете дистанционного обучения МГППУ представлены четыре их вида.

В конце первого года обучения (2 семестр) – учебно-ознакомительная практика, в ходе которой студенты посещают не менее трех учреждений. Среди них: детские сады, школы разного типа, центры –психологические и наркологические, предприятия и т.д. Основная задача – дать студентам представление о специфике работы разных учреждений и месте психолога в них.

Уже во время этой первой практики проявляются индивидуальные предпочтения конкретного студента, и организатор практики от МГППУ нацелен на удовлетворение запросов студента в отношении ознакомления с конкретной сферой деятельности психолога. Такая индивидуализация подхода сохраняется при организации и дальнейших видов практики, являясь, пожалуй, основной спецификой всего дистанционного обучения.

Следующая практика – педагогическая – организуется в конце третьего года обучения (6 семестр), то есть когда студент будет иметь достаточную теоретическую подготовку для самостоятельной работы. Многие связывают рассматриваемый вид практики с преподавательской деятельностью, тогда как «педагогическая» в данном случае выступает как «обучающая». Студентом выбирается одно учреждение, на базе которого и будет выполняться вся программа практики. Она требует от студента попробовать свои силы в выполнении конкретных видов деятельности психолога. Причем студент обязательно должен провести: а) наблюдение, б) психодиагностическое обследование, в) психологическое просвещение (подготовив материал для школьников, родителей, педагогов или других специалистов по какой-либо психологической проблеме), г) коррекционно-развивающую работу (подобрав соответствующую программу, возможно тренинговую).

Принципиально важным является тот момент, что независимо от конкретного места прохождения педагогической практики, студент обязательно должен не просто подготовиться к вышеперечисленным формам работы, но и обязательно опробовать их непосредственное проведение. На наш взгляд, по окончании образования лишь единицы выпускников попадут в условия, когда в каком-либо учреждении они войдут в состав психологической службы под непосредственное руководство опытного психолога. Большинство все-таки начнет деятельность не с таких «рафинированных» условий, а потому с первых дней практической деятельности столкнутся с необходимостью самостоятельно ее организовывать. Поэтому уже во время педагогической практики для всех ее участников (и студентов, и психологов-руководителей на базах) делается определенная установка. Приоритетом является не наблюдение работы опытного психолога (хотя, несомненно, это имеет место), а самостоятельное планирование, организация и проведение мероприятий (естественно, с необходимой помощью психолога-руководителя). Ряду студентов такой переход от позиции наблюдателя к конкретной работе, требующей большой инициативы и самостоятельности, дается не просто. Но именно этот переход для нас является ключевым в педагогической практике. Последующий рефлексивный анализ проведения студентом конкретных мероприятий и всей подпрактики в целом составляет основу подготавливаемого каждым отчета по практике.

Среди особенностей организации практики на факультете Дистанционного обучения МГППУ можно отметить следующие.

Первое. Ряд студентов не находится в Москве и потому выбирает базу практики самостоятельно, а необходимые разъяснения получает от руководителя практики дистанционно на протяжении всего периода.

Второе. Самостоятельный выбор базы разрешен всем студентам, поэтому только около половины студентов расходятся по нашим базовым учреждениям, где можно быть уверенными в качественном руководстве на местах. Остальных приходится (опять же дистанционно) направлять и консультировать организатору практики.

Третье. Особенности графика основной профессиональной деятельности, лечебно-оздоровительных мероприятий, семейной ситуации некоторых студентов таковы, что сроки практики (а согласно плану это 5 недель и 150 часов) приходится сдвигать или уплотнять прохождение. Например, вместо плановых двух раз в неделю организовывать выходы на базы чаще, с тем, чтобы занять меньшее число недель, когда студент, скажем, берет отпуск по основному месту работы для прохождения практики. Или, наоборот, проводить выход на базу только раз в неделю-две, «растянув», таким образом, практику на 10-12 недель.

Все вышеперечисленные особенности организации практики справедливы в отношении студентов с ОВЗ. Контингент их очень разнороден. Некоторые проходят практику, в общем-то, наравне с остальными студентами. Тогда как состояние здоровья других не позволяет организовать полноценный выход на базу практики. Но и для них делается установка на самостоятельное практическое выполнение разных форм работы психолога. С поправкой на доступный контингент испытуемых, консультируемых и т.д. И это тоже, как показывает наш опыт организации практики для студентов с ОВЗ, своеобразный ключевой

момент для многих из них.

Мы заметили, что некоторые из студентов склонны «прятаться» за состояние своего здоровья. Первая (учебно-ознакомительная) практика для большинства студентов с ОВЗ проходит «на дому»: получив учебные диски с видеозаписями, они заочно знакомятся с различными базами и полноценно пишут отчеты. Аналогично большинство осваивает и многие учебные дисциплины. Поэтому педагогическая практика является чуть ли не первым видом учебной работы, который ставит студента перед необходимостью непосредственно выполнить функционал по осваиваемой профессии.

Подспорьем каждому студенту являются учебные диски с методическими рекомендациями, специальные информационные разделы, возможность ежедневного консультирования с руководителем практики от МГППУ, Установочная и Итоговая конференции по практике.

На заключительном этапе подготовки студентов (9 семестр) организуется аналогичная педагогической по продолжительности производственная практика. Во многом эти два вида практики идентичны, и большинство студентов предпочитают проходить их на одной и той же базе. Вместе с тем, целесообразным видится прохождение производственной практики на месте предполагаемой дальнейшей работы. Еще одно отличие состоит в том, что во время производственной практики не выдвигается требование обязательного выполнения разных видов и форм работы психолога. Студент может уже «отдать предпочтение» одному - двум конкретным видам (только тренинговой работе, например, или сосредоточиться на консультировании, или на проведении психодиагностики). Поскольку речь идет о последнем семестре обучения, студентам рекомендуется выбирать базу практики таким образом, чтобы в ходе ее собрать материал для выпускной работы. Тем самым достигается основная идея: практика становится неотъемлемой частью подготовки, интегрируется в образовательный процесс.

Завершающий вид практики – научно-исследовательская (преддипломная), согласно плану длится 2 недели (60 часов). Основной ее целью является подготовка выпускной работы. Поэтому руководителем данной практики выступает научный руководитель студента-выпускника. На факультете Дистанционного обучения МГППУ разработана форма отчета по НИ практике и рекомендации для научного руководителя по оценке деятельности студента.

Таким образом, на факультете Дистанционного обучения МГППУ четыре разных вида практики составляют определенную систему и призваны способствовать качественной подготовке выпускников-психологов.

## **Программа «Моя тема — Моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий**

**Паламонов И.Ю.**

Межрайонный центр «Дети улиц» Северо-Восточного административного округа  
г. Москвы

Программа «Моя тема – моя жизнь» – это система профилактических мероприятий дискуссионного характера, проводимых с подростками и молодёжью, которые собираются одновременно в различных учреждениях образования и культуры. Мероприятия проходят с участием специалистов психологов и социальных педагогов. Цель программы – помочь молодому человеку принять идею о том, что все его мысли и поступки оказывают непосредственное влияние на его собственную жизнь, и помочь сделать это знание собственным, а не взятым на хранение. Для этого программа носит дискуссионный характер, ибо только в общении с людьми наше сознание достигает максимальной ясности.

Профилактические мероприятия этой программы проводятся с использованием средств интернет-видеосвязи, таких как Skype, VZOchat, ooVoo и им подобных. Мероприятия программы направлены на профилактику социальной дезадаптации подростков, а вместе с этим на профилактику асоциального поведения и различных видов зависимостей. Ведь не секрет, что любые отклонения и зависимости – это попытка компенсировать неудачную адаптацию. А к неудачной адаптации приводит как правило неудачный выбор того или иного способа поведения, основанного на выученной реакции, то есть на продукте выбора.

Перед человеком всегда стоит проблема выбора. А выбор предполагает знание [3]. Этот выбор может быть субъективным, но он должен базироваться на осведомленности о структуре происходящего и своих возможностях. Чем больше молодых людей будет осознанно, а не бессознательно, осуществлять свой выбор, и чем больше молодых людей будет организовывать, а не занимать, свое место в жизни, тем лучше будет всему обществу и каждому человеку в отдельности. В информационном обществе, в котором количество циркулирующей информации возрастает по экспоненте [6], профилактическая работа с подростками приобретает ещё большую значимость. Чтобы справиться с такой «лавиной» информации, требуется овладевать совершенно другими, отличными от привычных, способами переработки информации в своем сознании.

Дополняет проблематику процесса социальной адаптации подростка в обществе усиливающаяся нестабильность и непредсказуемость этого общества, которая со временем будет только нарастать [2]. В XXI веке, в период перехода к информационному обществу, усиливается общечеловеческая проблема уникальности, индивидуальности и идентичности человека. Доставшийся в наследство от индустриальной эпохи, мир конвейерного производства, мир типологизации и стандартизации образа жизни, усложняет процесс подростковой самоидентификации.

Старая информационная среда способна затмить собой творческое, индивидуальное, неповторимое в каждом человеке. Мир, наполненный информационной пропагандой производителей массовой продукции, с целью её сбыта, старается превратить человека в бездумного потребителя. При этом параллельно происходит и другой процесс: информатизация общества преобразует традиционные способы производства в новые, основанные на использовании кибернетических средств. В таких условиях простой исполнитель, работающий для того, чтобы удовлетворять только свои материальные потребности, становится не нужен. Возрастает потребность общества в творческих профессиях, в людях, способных решать сложные интеллектуальные задачи. Поэтому надо учиться использовать новейшие информационные технологии, ведь именно с помощью информации подросток, как и любой другой человек, определяет свое место в жизни. А именно определение места в жизни [1] даёт ощущение себя как части мира, в котором человек живет.

Именно в подростковом возрасте у человека происходят наиболее активные процессы поиска себя в обществе. Поэтому профилактика социальной дезадаптации не может быть директивной, а должна носить характер информирования подростков о путях и методах успешной адаптации к условиям изменяющегося социума, должна помогать найти своё место в нём. При этом перед нами стоит задача опережающего информирования о будущем социума, в котором человек будет жить, и о будущих возможных методах адаптации к нему. И здесь рецепт один – научить подростка мыслить, осознавать происходящее и ориентироваться на решение задач собственной жизни, на возможность жить дальше свободнее и счастливее.

Для профилактики важнейшим является опережение её влияния на будущее поведение, а не устранение последствий. А для этого необходимо понять куда движется общество. Однако социальный заказ пока не определен с достаточной точностью.

«Какой взрослый нужен в будущем?» «Какое общество будет и как в нем социализироваться?» Только собственное самостоятельное мышление может помочь найти ответы на эти вопросы в нужное время и в нужном месте.

Научить жить сегодня – это значит дать человеку в будущем знания вчерашнего дня. Ведь «кнопки», способной разом изменить мировоззрение, мышление и поведение человека, нет, и не будет, и сегодняшние знания могут быть применены только в будущем. Поэтому необходимо дать универсальные рецепты и научить самостоятельно анализировать текущую ситуацию для уточнения и локализации имеющихся универсальных знаний.

Такой подход полностью сочетается с происходящей сменой жизненных приоритетов, с переходом от материальных ценностей, которые представляется возможным удержать неизменными, к информационным ценностям, право собственности на которые нельзя сохранить. Знания – это такие же информационные ценности и никакие законы об охране авторских прав не помогут их сохранить, так как они очень быстро теряют свою значимость, потому что становятся актуальными на определённый промежуток времени, и для актуализации нового знания требуется системное переосознание происходящего с учетом новой информации. В таких условиях ещё более возрастает значение профилактики социальной дезадаптации, профилактики девиантного поведения, как информационная помощь подрастающему поколению для более экономичного, без травмирующего организм и психику, процесса проб и ошибок, приобщения к реалиям современного и будущего мира и общества.

Обобщая вышесказанное, выделяем первую задачу, решаемую с использованием предлагаемой профилактической программы – инициирование подростка к самостоятельному осознанию происходящего и тренировка способности выражать своё мнение окружающим. Индивидуальные возможности разума позволят принимать индивидуальные решения, способствующие развитию жизни подростка, а позднее зрелого человека. Это и будет исключать возможные проявления девиантного и аддиктивного поведения, разрушающего организм и социальные связи человека.

Но принимать решение и отвечать за их последствия – это разные вещи. Уже на уровне сегодняшнего развития общества, человек, а тем более подросток, сталкивается с внутренним конфликтом, который заключается в одновременном стремлении индивидуализироваться, быть, в какой-то степени, независимым и не желанием лично отвечать за последствия неправильно принятых решений и совершенных на их основе поступков, то есть желанием переложить ответственность на членов коллектива. А.Н.Леонтьев называет процесс осознания ответственности за свои решения и поступки подлинным рождением личности [4], и связывает его с подростковым кризисом, в процессе которого подросток овладевает собственным поведением через осознание, когда мировоззрение становится индивидуальным и перестает совпадать со смысловым полем, в котором оно сформировалось.

Основатель теории нравственного развития Лоуренс Кольберг предположил существование универсальных этапов нравственного становления человека. Он связывал понимание нравственности с когнитивным развитием человека [8] и выделял следующие уровни нравственного развития:

1. Доконвенционный уровень. Дети безоговорочно принимают авторитет и моральный кодекс взрослых людей. Этот уровень свойственен, в основном, детям младшего возраста.

2. Конвенционный уровень. Дети считают, что общественные правила и ожидания других людей определяют приемлемое или неприемлемое поведение. Поэтому решения подростка будут зависеть от того окружения, в котором он находится, и которое он принял в качестве защиты от личной ответственности.

3. Постконвенционный уровень. На этом уровне понятия о правильности своих действий основаны на личном понимании универсальных этических принципов. Эти принципы зачастую бывают в достаточной степени неопределёнными, но включают в себя главное – сохранение жизни и своего человеческого достоинства любой ценой.

Поэтому второй по значимости целью профилактической программы является контроль обратной связи – «как мои решения повлияют на мою жизнь». Здесь и

подключаются специалисты, ведущие интерактивное дискуссионное мероприятие. Их задачей является поддержание направленности обсуждений в рамках названия программы – «Моя тема – моя жизнь». Какой бы вопрос не обсуждался, задача специалистов, ведущих мероприятие, поддерживать наводящими вопросами главную тему программы: «Как то или иное решение влияет на жизнь конкретного подростка».

В задачи любой профилактики входит следующее:

- Развивать рефлексивные компоненты подростка.
- Развивать эмоциональную сферу по отношению к себе.
- Преобразовывать тревожность в конструктивную направленность поиска способов разрешения проблем.

Дискуссия с участием специалистов психологов помогает выполнять все три задачи. Рефлексивная и эмоциональная задачи были в основном рассмотрены выше, а на задаче преобразования тревожности стоит остановиться подробнее.

Участников профилактических мероприятий можно условно разделить на три группы: 1) подростки, совершившие какие-то негативные проступки и попавшие в поле зрения контролирующих органов, 2) подростки, не совершавшие негативных поступков, 3) подростки, совершавшие какие-либо негативные поступки, но не учтённые контролирующими органами.

С первой группой реализация задачи преобразования тревожности в реализацию решений возникших проблем представляется более простой, чем со второй и третьей группами. У первой группы уже есть опыт негативного решения, эти подростки уже пытались решить свои проблемы, хотя и не всегда правильно, некоторые вместо решения проблем «спрытались» за разного рода «зависимостями». В любом случае они израсходовали какой-то идейный и энергетический потенциал. Как известно: «Свято место пусто не бывает», поэтому на место дискредитировавших себя идей и способов поведения можно легче предложить разместить новые идеи и способы их реализации.

Сложнее обстоит профилактическая работа с подростками второй и третьей групп, не совершившими никаких заметных асоциальных поступков, не замеченных ни в каких откровенных негативных проявлениях. У них нет того «пустого» места, куда можно предложить разместить новую информацию, новые идеи, новые способы их реализации.

Но именно эту задачу, задачу «сброса» старой информации и решают дискуссионные мероприятия программы «Моя тема – моя жизнь». Дискуссии, проводимые с группами незнакомых или мало знакомых сверстников, позволяют повысить эмоциональный характер процесса, что и дает возможность освободиться от части энергетического потенциала. Значит подросток будет иметь меньше сил противиться принятию новой для себя информации.

Опыт проведения мероприятий программы «Моя тема – моя жизнь» не такой большой. В прошедшем 2010 году прошло пять мероприятий программы. В них приняли участие около 250 человек: учащиеся школ, колледжей, студенты ВУЗов. Темы были затронуты разные, от пропаганды здорового образа жизни до дискуссий, посвященных толерантности и волонтерскому движению. Однако даже такой небольшой опыт позволяет сделать некоторые предварительные выводы, подтверждающие известные принципы:

- информация воспринимается эффективнее в виде системы знаний, которая расширяет кругозор и повышает компетентность подростка, а не в виде запрета. Это достигается в представляемой программе её дискуссионным характером (discussio – рассмотрение, исследование);
- информация должна носить позитивный характер. Это достигается наличием видеокамер, под «наблюдением» которых большинство участников мероприятия стараются проявить свои лучшие, позитивные качества;
- информация, воспринятая в процессе дискуссии, инициирует подростка к самостоятельному мышлению, независимо от того, согласен он с ней или нет;
- включение подростка в дискуссию не обязывает его делать выбор своей позиции или принятия решения «здесь и сейчас», а позволяет ему с помощью повышения

эмоционального фона освободить себя от потенциала противления новым идеям, потому что дискуссия обязательно имеет эмоциональную окраску.

Для реализации последнего тезиса мы предоставили возможность продолжать дискуссию на специально созданных интернет ресурсах. Параллельно ведется работа по созданию игровой составляющей программы – «обучи искусственный разум».

Все перечисленные факторы дают возможность «выйти» своим сознанием за пределы «маленького мирка» своего небольшого коллектива, в котором существует сложившаяся система идей, определяющая поведение и отношения в коллективе, и узнать, что существует большое разнообразие взглядов на одни и те же проблемы. При этом «профилактика должна научить мыслить, а не копировать бездумно» [5] – это главная идея представляемой профилактической программы.

Тем более, что участники нашей программы обладают главным качеством, необходимым для получения знания через интернет, - это процедурное знание интернет-пользователя [7].

Мероприятия представленной программы проводятся на базе учреждений образования и культуры (школы, институты и библиотеки). На сегодняшний день, конечно, существуют и определённые трудности с широким внедрением данной профилактической программы. К их числу относится недостаточная оснащённость учреждений современными компьютерными и мультимедийными средствами. Надеемся, что понимание необходимости предложить подросткам дискутировать и обосновывать свою позицию словами, а не доказывать её кулаками, позволит быстро преодолеть указанные трудности.

#### **Литература:**

1. Валлерстайн И. Анализ мировых систем и ситуация в современном мире / Пер с англ. П. М. Кудюкина под общей ред. Б. Ю. Кагарлицкого. СПб.: Университетская книга, 2001.
2. Валлерстайн И. Социальное изменение вечно? Ничто никогда не изменяется? Социологические исследования. 1997. №1. 8-21.
3. Воробьев Г. Г. Молодежь в информационном обществе. - М.: Молодая гвардия, 1990. - 117 с.
4. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М., 1975.
5. Психологические и психопрофилактические воззрения А. Н. Острогорского Дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 Автор: Базилов М.В.
6. Тоффлер, Э. Шок будущего. М. : АСТ, 2001. 560 с.
7. Christou, G. (2007). Towards a New Method of Evaluation for Reality-Based Interaction Styles. Extended Abstracts of ACM CHI 07 Conference on Human Factor in Computing Systems, San Jose, CA (pp. 2165-2170)
8. Kohlberg L. Stage and Sequence: The Cognitive Developmental Approach to Socialization // (Ed.) Goslin D.A. Handbook of Socialization Theory and Research. Chicago, 1969.

### **Компьютерная интеллектуальная поддержка при самообучении на основе мобильной связи**

**Е.А. Киселева, Е.В. Мирошник, А.В. Латун**

Академия ГПС МЧС России  
г. Москва

Дистанционное обучение как один из элементов общего образовательного пространства опосредованно определяется требованиями современной жизнедеятельности, способствует созданию мобильной образовательной среды, позволяет обеспечить получение

профессиональных и других знаний в системе образования на уровне профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации, дополнительного обучения и просвещения. В систему дополнительного образования (ДО) вовлекаются руководители предприятий и их структурные подразделения, персонал предприятий и организаций (фирм), руководители среднего и нижнего звена управления, безработные граждане и незанятое население, пенсионеры, требующие быстрого переобучения и переориентации на перспективные профессии на Российском рынке труда и знания новых инновационных технологий. Особую категорию обучающихся составляют инвалиды.

Дистанционное обучение в условиях гибкого графика использования свободного времени обучаемого позволяет обеспечить получение современных профессиональных и дополнительных знаний на основе инновационной технологий. Мы официально полагаем, что такой технологией является система обучения КИП-М, используемая как инновационная технология в Академии ГПС МЧС России.

Взяв за основу систему Н. П. Брусенцова (МГУ имени М. В. Ломоносова), нами были добавлены возможности современных информационных технологий (интернет и сотовый телефон), и в результате - получена инновационная мобильная система обучения КИП-М. Европейская Академия Естественных наук (г.Ганновер, Германия) официально поддержала данный проект по освоению информационной технологии КИП-М - компьютерной интеллектуальной поддержки обучения на основе интернет и мобильной связи.

Апробация проходила в течение 3 лет (с 2005 г.) на базе адъюнктуры Академии ГПС МЧС России в рамках международного эксперимента по освоению новой образовательной среды формирования инструментальной компетентности.

КИП-М можно квалифицировать как суперсовременную, комфортную, научно обоснованную систему самообразования и саморазвития человека. Она включает в себя несколько элементов: специально выполненные учебные пособия на бумажных носителях (модульно-кодированное учебное пособие М-КУП), компьютер, Internet и сотовый телефон с функцией WAP-GPRS.

КИП-М ориентирована на использование в учебном процессе при изучении ядра учебной информации. В Академии для эксперимента была избрана дисциплина «Психология и педагогика высшей школы» в объеме 100 аудиторных часов и, соответственно, было разработано и издано на базе Академии учебное пособие (в соответствии с Госстандартом).

Обучаясь, слушатель работает только с двумя элементами: книгой (учебным пособием), в которой представлен весь учебный, справочный материал и все необходимые упражнения, и с сотовым телефоном, по которому он получает номера упражнений и заданий и отвечает на них, выбирая и отсылая варианты своих ответов. Другими словами, осуществляется эвристический диалог между обучающимся и «виртуальным педагогом».

В системе КИП-М удалось реализовать принцип «книга + компьютер + интернет + сотовый телефон», что позволило получить новую концепцию организации аудиторной и самостоятельной работы слушателей по изучению учебной дисциплины, при этом обеспечив эффективное сопровождение этого процесса и обратную связь в режиме «on-line».

Данная система позволяет по желанию реализовать все основные организационные формы обучения и режимы учебного процесса: «Тестирование», «Тест-тренинг», «Экзамен», и, самое ценное, - режим «Обучение».

## Рисунок 1. Общая схема мобильной системы обучения КИП-М

Достоинства системы КИП-М для обучающихся:

1. Мобильность - свободный выбор обучающимися как времени, места для

самостоятельной учебной деятельности, так и всего современного арсенала интеллектуальных и технических средств: книга, Internet, сотовый телефон, смартфон, карманный персональный компьютер (КПК), обычный компьютер с имитацией сотового телефона. Не требуются специализированные аудитории с дорогостоящим оборудованием и программным обеспечением.

2. Индивидуальный подход при массовом обучении - обеспечивается самостоятельное планирование и организация обучающимися своей учебной деятельности в оптимальном для себя режиме (продолжительность занятий и темп работы) с ненавязчивым педагогическим сопровождением персонального «виртуального преподавателя», готового в любой момент в режиме реального времени (on-line) оказать помощь и дать необходимые разъяснения по всем возникающим вопросам.

3. Простота освоения и эксплуатации - за счет стандартных процедур, используемых в сотовом телефоне и в других средствах коммуникации.

4. Доступность - за счет распространенности и сравнительно низкой стоимости услуг сотовой связи.

5. Высокая мотивация к самообразованию - за счет использования самых современных и самых популярных среди молодежи технических средств, тем самым, введения игровых элементов (мощных мотивационных факторов) в учебный процесс.

6. Экологичность - соответствие самым строгим эргономическим и санитарно-гигиеническим требованиям за счет исключения необходимости работать перед монитором компьютера.

Достоинства системы КИП-М для преподавателей и разработчиков:

1. Простота освоения и эксплуатации - сохранение стандартных требований: в совершенстве знать свой предмет и качественно его излагать в разрабатываемом модульно-кодovém учебном пособии в виде книги на бумажном носителе. Исключена необходимость в общении и согласованиях с программистами и другими специалистами по компьютерной технике при создании модульно-кодového учебного пособия.

2. Автоматический мониторинг - обеспечивает преподавателю в любой момент времени наглядное представление результатов работы слушателей и возможность оперативной корректировки хода учебного процесса, т.к. имеет место круглосуточное функционирование системы КИП-М в сети Internet в автоматическом режиме. Протокольное представление статистики работы слушателей позволяет преподавателю оперативно оценивать качество созданного им учебного материала и вносить в него при необходимости соответствующие коррективы.

3. Универсальность - применимость к большинству учебных предметов. Те учебные материалы («ядро учебной информации»), по которым возможны теоретические занятия эффективно стыкуются с этой системой.

4. Глобальность - охват практически неограниченного количества обучающихся в масштабах интернет.

5. Сверхэффект - возвращение учащейся молодежи к книге, как к источнику мировой культуры и современных знаний.

Успешная адаптация проекта на базе Академии ГПС МЧС России дала возможность для создания на российском научно-образовательном пространстве уникальной системы дистанционного обучения с использованием авторитетной образовательной среды КИП-М - Мобильного университета саморазвития Европейской Академии Естественных наук (МУС ЕАЕН), в котором реализуются обучающие программы по психологии, конфликтологии, культурологии и креативной педагогике, получившие название «хобби-курсы», так как они помогают студентам и слушателям любого возраста получить знания по выбранным темам и использовать их в своем личностном и профессиональном росте.

Как считают специалисты Европы (Cambridge Training and Development), мобильное обучение уже в настоящее время может стать весьма эффективным и значимым, поскольку в нём присутствует элемент приватности.

Данную систему обучения мы предлагаем для безработных, а также для инвалидов. С учетом их личных и профессиональных запросов для самообучения мы разработали ряд электронных и мультимедийных учебников по предметам:

- Основы психологии,
- Древняя и современная культура славян,
- Методология творчества (Теория решения изобретательских задач - ТРИЗ),
- Эвристические приемы ТРИЗ,
- Антистрессорный курс «РЕСУРС»,
- Менеджмент,
- Конфликтология,
- «Предметный экзаменатор» для контроля знаний и др.

Отзывы, полученные о такой форме обучения, самые положительные.

Поддерживается связь с выпускниками групп, накапливается статистика их трудоустройства, собираются отзывы работодателей. Согласно данным статистики, после завершения обучения процент трудоустройства безработных граждан составляет 65,5 %.

## **Информационные технологии: влияние на личность и когнитивные процессы учащихся разного возраста**

**Звонков Н.В.**

Исследования, выполненные в рамках психологии интернета, показывают наличие влияния разных видов информационных технологий на личностные и когнитивные процессы субъекта деятельности. Расширение сферы применения дистанционного обучения предполагает постановку задач исследования возможностей и ограничений такого вида обучения.

Исследования последних лет, выполненные в данной области зафиксировали как позитивное (развивающее), так и негативное влияние активного и систематического использования сетевых ресурсов на субъекта деятельности. Однако, в современных условиях, невозможно (да и неправильно!) изолировать человека от использования сетевых ресурсов. В связи с этим должны быть продуманы пути, формы и условия, регламентирующие или ограничивающие негативное влияние на человека разных видов информационных технологий.

Сетевая среда, как и социальная среда в целом, влияет не только на личность и нравственность людей, но и на социально-психологические характеристики представленных в ней групп, а также порождает соответствующую мотивацию поведения с избранием конкретных средств достижения целей. Именно поэтому сетевая среда все чаще выступает предметом исследований, направленных на изучение особенностей общения и взаимодействия пользователей, форм самовыражения личности, характеристик особых «виртуальных» коллективов. [Бабаева, Войскунский, 1998, Войскунский, 2000, 2002; Черемошкина, 2010]

Процесс становления социальных отношений в новой информационной среде, не подкрепленный в достаточной мере ни соответствующими законодательными, ни нравственными установками, порождает неизвестные ранее формы негативного поведения, особенно среди молодежи.

Исследования, выполненные в данной области позволяют сформулировать следующие принципы развития данного направления:

1. Необходимо учитывать, что расширение сферы применения дистанционного обучения должно предполагать использование «тьютера» как с помощью интернет ресурсов, так и с помощью личного непосредственного контакта, особенно для лиц с ограниченными

возможностями здоровья (ОВЗ).

2. Необходимо учитывать, что влияние длительного пребывания в определенной среде накладывает свой отпечаток на весь ментальный опыт субъекта, который непредсказуемо может проявляться в реальной действительности.

3. Необходимо учитывать, что длительное и систематическое использование компьютерных игр, интернет серфинг, пребывание в социальных сетях может приводить к интернет аддикции.

Таким образом, исследование деятельности человека, опосредствованной компьютерной средой и влияние современных коммуникативных технологий на личность человека, представляет собой одну из самых актуальных задач для психологического исследования и педагогических исследований. Список литературы

1. Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Психологические последствия информатизации // Психологический журнал, 1998.

2. Войскунский А. Е. Исследования Интернета в психологии // Интернет и российское общество / Под ред. И. Семенова. М., 2002 С 235-250

3. Черемошкина Л.В. Об угрозе виртуального мира реальному, Материалы 4 футурологического Конгресса М., 2010.

4. Войскунский А.Е. Феномен зависимости от Интернета // Гуманитарные исследования в Интернете / Под ред. А.Е. Войскунского. М., 2000. С 100-131.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ТРУДОУСТРОЙСТВУ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.**

**П.С. Тютрин**

Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива»  
г. Москва

В повседневной работе специалисты государственных и негосударственных социально ориентированных организаций могут сталкиваться со следующей целевой аудиторией (ЦА): люди с инвалидностью, испытывающие потребность в индивидуальном сопровождении в процессе трудоустройства. В связи с чем перед работниками данной категории может встать целый ряд социально психологических задач, которые могут быть решены с применением дистанционных технологий.

Факторы обуславливающие высокую степень освоения дистанционных технологий ЦА:

5. Социально-психологический - круг общения большинства соискателей ограничен людьми с инвалидностью, для обеспечения тесного общения с необходимым числом лиц, разделенных территориально.

6. Физиологический - ограничения в передвижении: нарушение опорно-двигательного аппарата, инвалидность после трансплантаций (ограничение передвижения связано с риском осложнений от заболеваний, полученных воздушно капельным путем) и др.

7. Общий фактор, определяющий формирование информационного общества - увеличение уровня компьютеризации, доступности Интернет и общая тенденция к виртуализации взаимодействия.

Основные преимущества использования дистанционных технологий:

- Для клиента: помимо описанных выше- оперативность обращения - актуальность оказания услуги (запись на прием, отстаивание в очередях).
- Для специалиста-, дополнительный оперативный мониторинг клиента и организационных мероприятий, контроль промежуточных состояний клиента в том числе в нерабочее время, если того требуют обстоятельства; возможность выявить тонкости, которые клиент не всегда сможет озвучить специалисту “в глаза”.
- Для обеих сторон: ускорение прохождения процедур, требующих участия специалистов нескольких отделов/ведомств; возможность без лишних затрат перенести (прервать и продолжить) консультации.

#### Выявленные недостатки:

Для клиента- Недостаточная вовлеченность специалиста в процесс, риск получения поверхностных консультаций (звонок «не вовремя»)-например наличие очной консультации у специалиста), получение необоснованного отказа в предоставлении консультации.

Для специалиста: получение искаженной информации о себе (не скажет о визуально различных нарушениях).

Приступая к работе с новым соискателем и предполагая дистанционную работу крайне важно по крайней мере однажды встретиться с соискателем лично ( высокой степенью субъективностью оценки) - субъективность в том числе при установлении диагноза, степени ограничения к работе и т.д.

Далее приведем пример услуг, предоставляемых специалистами с целью трудоустройства людей с инвалидностью: обучение клиента составлению и размещению резюме, общие психологические консультации (повышение мотивации, уверенности в себе,...), тренинг работы с возражениями, поиск и анализ вакансий и другие.

Всего было выделено 14 наиболее часто оказываемых услуг. С целью определения степени адаптации социально-психологических услуг по трудоустройству людей с ограниченными возможностями к дистанционному формату предоставления (далее степень адаптации) был разработан опросный лист. Специалистам предлагалось определить степень адаптации: высокая, средняя, низкая. При опросе предполагалось наличие у клиента и специалиста персонального компьютера и интернет. Все опрошенные специалисты предоставляют данный спектр услуг в своей повседневной работе.

По итогам опроса специалисты признали полностью адаптированными были выбраны 5 услуг, 5 -средней, 3-низкой. При этом специалисты отмечали, что при незначительных модификациях все услуги могут иметь среднюю или высокую степень адаптации.

В то же время, в большинстве случаев инициатором проведения консультации по Skype или ICQ выступает сам клиент, а по умолчанию в работе используется «классический» телефонный способ взаимодействия.

Правила, выработанные специалистами в процессе дистанционного консультирования и сопровождения.

#### Общие правила и требования:

- Обеспечить компенсацию недостающих каналов получения информации, продолжать “держат руку на пульсе”.
- Полностью завершать психологические процессы за выделенное время (не оставлять клиента один на один с проблемой в работе до ее разрешения).

Рекомендация: на этапе диагностики (входа в рабочий процесс) в задачи специалиста входит построение пула социально-психологических задач, определение оптимальной

последовательности работы по ним с учетом вероятности случайного потери контакта.

Организационные правила:

- Заблаговременное планирование времени консультации, строгая регламентация продолжительности.
- Проверка работоспособность оборудования.
- Обеспечение отсутствия третьих лиц (построение доверительной формы общения, достоверность обратной связи, конфиденциальность).

Рекомендация: до входа в консультационный процесс иметь опыт общения по данному коммуникационному каналу (Skype, ICQ) по времени, сопоставимому с продолжительностью предполагаемой психологической консультации.

Риски, связанные с возникновением технических неполадок при проведении психологических консультаций дистанционно: недостижение результатов, ухудшение психологического состояния клиента, неуверенность клиента в положительных результатах работы со специалистом.

#### 1. Дистанционное текстовое консультирование и обучение.

Предпосылки: применяется в практике для консультирования глухих и слабослышащих клиентов, решения задач малой и средней важности с клиентами, постоянно находящимися на связи.

Средства - мессенджеры (ICQ) и почтовые агенты популярных почтовых сервисов (gmail.com и др.).

Обеспечивающее контроля качества обратной связи с клиентом, установление раппорта производится посредством отслеживания:

- динамики изменения темпа ответа.
- значков эмоций («смайлов»).
- наличия усиливающих знаков препинания (!, ?, ..)
- изменения стиля написания, сокращений
- изменения стиля общения (формальный, деловой, дружественный,..)

Определение “якорей” и информации, требующей дополнительного внимания при работе через анализ текста на наличие

- слов-усилителей
- специфических речевых оборотов (иногда не свойственные для клиента слова и словосочетания, что может указывать на заимствование и требует совместного анализа)
- знаков удаления написанного (чат в Skype) в сумме с увеличением интервала ответа может свидетельствовать о неуверенности в формулировании информации (подключение логической оценки, что само по себе в большинстве случаев свидетельствует о ложности), или в том, предоставлять ли эту информацию специалисту.

Для компенсации отсутствия визуального и аудиального канала специалист может задать ряд уточняющих вопросов: «могли бы вы описать что вы прямо сейчас чувствуете?», «скорее всего, вы сейчас не уверены, можете описать, когда вы испытывали схожие чувства, эмоции»,..

С целью определения исходных характеристик текста (установление темпа написания, стиля,..) выделить время до сессии на общение по общим вопросам: предыдущие места

работы, образование.

В качестве получения необходимого опыта консультирования в режиме текстового общения могут быть использованы специализированные Web ресурсы (например liveexpert).

## 2. Аудио (голосовое) консультирование.

В процессе работы с людьми с инвалидностью продолжительность личной консультации для одного клиента в редко превышает 2-3 часов, в то время как дистанционное сопровождение клиента в особо тяжелых случаях может доходить до часа ежедневного общения и продолжается после трудоустройства. Таким образом наибольшая часть взаимодействия с клиентом происходит дистанционно.

Наиболее известным инструментом предоставления аудиальных дистанционных социально- психологических услуг посредством интернет является Skype.

Мониторинг психологического состояния клиента происходит отслеживание различных показателей: интонация, темп речи, скорость реакции, динамика громкости голоса, речевые обороты, акцентация информации другими способами.

Общение голосом также позволяет специалистам оценить дополнительные профессиональные данные соискателя: грамотность построения речи, темперамент, дикция.

Примечательно, что некоторые специалисты из аналогичных сфер, также оказывающие услуги дистанционно, предпочитают пользоваться исключительно голосовыми консультациями без видео ряда даже при наличии технических возможностей. Консультанты аргументируют это созданием для себя более комфортных условий работы: положение в пространстве, передвижение во время консультации и т.д.

Как и при общении в текстовом формате остается неопределенным вопрос о визуально различимых, но несообщаемых качествах клиента. К таким качествам можно отнести степень ограничения в работе. Даже имея заключение врачей, зачитываемое с официальных документов, трудно представить степень выраженности данных ограничений или возможностей, так как в любом случае остается доля субъективности.

## 3. Применение видеосеминаров, видеоконференций.

Основном направлением использования дистанционных технологий с использованием видеоряда на данный момент является проведение внутренних образовательных мероприятий и организация взаимодействия со специалистами удаленных на значительные расстояния (региональные специалисты). Разрабатываются дистанционная программа обучения специалистов по профессиональному сопровождению людей с инвалидностью в трудоустройстве (тренинги, мастер-классы и супервизии).

Средством дистанционного взаимодействия: помимо Skype является сервис ВидеоПорт.

Из преимуществ применения видеосеминаров можно назвать:

- увеличение слушателей семинаров и тренингов за счет дистанционного участия региональных партнеров (повышение образовательного уровня проектных команд и преподавательского состава).
- возможность неоднократного привлечения сторонних оплачиваемых специалистов за счет оптимизации бюджета проектов (экономия средств на проезд, проживание эксперта, аренду помещений, что иногда составляет 70-80% сметы на образовательные мероприятия).

Касательно работы с клиентами применение этой технологии при ее востребованности позволило бы дистанционно отслеживать такие дополнительные невербальные информационные сигналы как:

- направление движения взгляда

- степень жестикуляции
- ориентация, положение в пространстве (например на краешке стула).
- изменение положения головы, рук,...
- другие невербальные сигналы.

Требования обязательного единовременного личного приема соискателя сохраняется и в этом случае, т.к. некоторые характеристики могут остаться незамеченными (например особенности походки и т.д.). Тем не менее, в отличие от двух предыдущих видах дистанционного консультирования, при видеоконференции можно попросить клиента произвести те или иные действия для визуальной оценки.

В процессе использования видеоконференций были замечены некоторые особенности, на которые стоит обратить внимание: разница скоростей интернет-соединений, возможное ограничение по времени по причине дороговизны интернет-трафика в регионах, а также потребность в наличие технического специалиста, обученного решать вопросы технического, программного и организационного характера, с тем, чтобы избежать ситуации задержки общего образовательного процесса из-за неполадок у одного из участников семинара (например отсутствие звука).

В завершении стоит отметить возможные перспективные комплексные продукты, использующие дистанционные технологии - автоматизированные программы оценки, обучения и тренингов клиентов по меньшей мере основным утвержденным аспектам.

# Интернет-зависимость

## МЕХАНИЗМЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИЙ. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ.

Дубровинская Е.И.

Центр Психолого-педагогической помощи и коррекции для детей с нарушением зрения «Давыдково», Российский Государственный Социальный Университет  
г. Москва

Аддикцией или болезненной зависимостью называют хроническое заболевание, характеризующееся компульсивным поведением при отсутствии адекватного отношения к последствиям такого поведения. Компульсивное поведение (от лат. compulsare – принуждать) — поведение, не имеющее рациональных целей, а осуществляющееся как бы по принуждению. Воздержание от подобных действий может вызывать состояние тревоги, а их выполнение приносит временное удовлетворение. Совершается помимо воли, на основе непреодолимого влечения.

Аддикция как правило формируется тогда, когда при встрече с проблемной или неприятной ситуации человек «уходит от реальности», меняя свое психическое состояние, используя для этого психоактивные вещества или фиксацию на определенной деятельности. Самые известные виды «деятельностной» аддикции – зависимость от азартных игр или гэмблинг, зависимость от общения, трудоголизм.

В век «высоких технологий» к ним присоединилась зависимость от интернета.

Интернёт-зависимость — психическое расстройство, навязчивое желание подключиться к Интернету и болезненная неспособность вовремя отключиться от Интернета. Интернет-зависимость является широко обсуждаемым вопросом: одни считают ее самостоятельной зависимостью (существуют уже различные тесты для определения наличия зависимости, проводятся социологические и психологические исследования на эту тематику), другие считают интернет – средством для реализации других зависимостей, например гэмблинга, третьи считают, что такой зависимости не существует. Так что пока статус интернет-аддикции пока находится на неофициальном уровне: расстройство не включено в официальную классификацию заболеваний DSM-IV.

Однако уже есть статистика людей, чье использование интернета превышает разумную необходимость.

В настоящий момент от данных форм чрезмерной привязанности к Всемирной сети на планете страдает уже до 10% населения, причем число Интернет-"наркоманов" продолжает неуклонно расти.

Российские психиатры считают, что сейчас в нашей стране таковых 4-6%.

Выявлены физические и психологические признаки интернет-зависимости.

Физиологические симптомы:

- ☐ Синдром карпального канала (туннельное поражение нервных стволов руки, связанное с деятельным перенапряжением мышц)
- ☐ Сухость в глазах
- ☐ Головные боли по типу мигрени
- ☐ Боли в спине
- ☐ Нерегулярное питание, пропуск приема пищи
- ☐ Пренебрежение личной гигиены
- ☐ Расстройство сна, изменение режима сна

Психологические симптомы:

- ☐ Хорошее самочувствие и эйфория за компьютером
- ☐ Невозможность остановиться
- ☐ Увеличение количества времени, проводимого за компьютером
- ☐ Пренебрежение семьей и друзьями
- ☐ Ощущение пустоты, депрессии, раздражения в отсутствии компьютера
- ☐ Ложь работодателям или членам семьи о своей деятельности
- ☐ Проблемы с работой или учебой

Наиболее распространенными видами интернет-зависимости считаются:

- ☐ Зависимость от кибер-секса;
- ☐ Зависимость от общения в сети;
- ☐ Сетевые компульсии (on-line азартные игры, игра на бирже);
- ☐ Инфоголики (навязчивый поиск информации);
- ☐ Компьютерная аддикция (игры и компьютер как таковой).

Статистика посещаемости сайтов ру-нета показала, что чаще всего россияне используют интернет для общения (см диаграмму).

Диаграмма посещаемости сайтов ру-нета.

Общение через интернет во многом упрощает жизнь, обеспечивая возможность анонимности, свободы и безнаказанности. Посредством письменных посланий человек успешно избегает неприятных ощущений от наблюдения негативной реакции (гнева и обиды), риска показать свою неуверенность или обман, так как тот путь, через который «считывается» довольно большая часть информации - невербальный – здесь не используется. То искусство самопрезентации, наблюдения и реакции на мимику, интонационную окраску слов и др. в сети просто не нужно. Заменяв реальное общение на виртуальное неуверенные в общении человек еще больше замыкается в себе, а ребенок лишается важнейших жизненных навыков.

Особенно это опасно в подростковом возрасте, когда межличностное общение является ведущим фактором развития личности. Подростковый возраст является важным этапом взросления, когда человек учится строить эмоционально близкие отношения со сверстниками, учится разбираться в мотивах людей, выбирать друзей, уживаться в коллективе и др. Не научившись этим навыкам «вовремя» человек столкнется с серьезными трудностями в реальности, что может побудить к самоизоляции и другим формам аддиктивного поведения.

Уже существует статистика, что среди интернет-зависимых граждан есть множество тех, кто в реальной жизни часто испытывал состояние тревоги и никак не мог от него избавиться (34%).

Помимо этого ученые установили, что наибольшую склонность к Интернет-зависимости имеют те люди, которые страдали продолжительными депрессиями (таковых оказалось 54% от общего числа отдавших свои сердца и тела Сети), те, кто имел проблемы с алкоголем и наркотиками (52%).

Интернет является неотъемлемой частью жизни. В настоящее время Россия занимает 15 место в мире по охвату населения услугами глобальной сети Интернет .

Согласно данным опроса Всероссийского Центра Изучения Общественного Мнения, на апрель 2010 года 38% граждан России пользуется интернетом не реже раза в месяц (22% в 2006 г.), 23% – ежедневно. Количество активных пользователей в последние годы значительно выросло — в 2006-м каждый день интернетом пользовалось лишь 5% россиян.

Однако стоит помнить о том, что всемирная сеть – это инструмент, а не способ «ухода от проблем». Как бы ни хотелось, но большинство проблем «само не пройдет», от того, что мы отвернулись от них. Поэтому стоит не бежать от них, а учиться преодолевать. Существует множество методов преодоления проблем, например, поиск поддержки у окружающих, анализ проблемы, разделение на маленькие шаги и др. Зачастую неприятности от которых мы пытаемся убежать не разобравшись, оказываются отчасти «надуманными», т.е. следствиями внутренних страхов.

#### Библиография и интернет-ресурсы:

1. Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-IV-TR American Psychiatric Association, American Psychiatric Association - 2000 – 943p
2. Войскунский А. Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Изд.Акрополь- 2009 – 279с
3. Интернет-сборник статистики <http://uucyc.ru/statistics/item/235>
4. Психологический словарь <http://psi.webzone.ru/>
5. Фрейд З. Психопатология обыденной жизни. М., 1910
6. Эльконин Д.Б.. Избранные психологические труды: Проблемы возрастной и педагогической психологии, Изд. М. 1995, 219с

### **Особенности социального интеллекта у подростков, склонных к Интернет-зависимому поведению.**

**Антоненко А.А.**

ГОУ ВПО Московский Государственный Медико-Стоматологический Университет  
г. Москва

Интернет используется все чаще в самых разных сферах жизни. Он стал распространенным у подростков всего мира средством, помогающим в учебе и дающем неограниченные ресурсы для развлечений. Чтобы улучшить школьную успеваемость и свою конкурентоспособность, подростки используют Интернет. Однако чрезмерное использование приводит и к негативным последствиям. [1] Подростки, зависимые от интернета часто страдают от проблем в повседневной жизни, ухудшения школьной успеваемости, тяжелых отношений внутри семьи и перепадов настроения. [9]. В связи с этим особое значение приобретает профилактика интернет-зависимого поведения и, в частности, своевременное выявление личностных факторов риска формирования интернет-зависимости. [4]. Одним из наименее изученных личностных свойств, влияющих на развитие интернет зависимости, является социальный интеллект, как интегральная интеллектуальная способность, определяющая успешность общения и социальной адаптации, которая объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов. Данная способность необходима человеку для эффективного межличностного взаимодействия и успешной социальной адаптации. [1] Социальный интеллект обеспечивает понимание поступков и действий, речи, а также невербального поведения (жестов, мимики) людей. Он выступает как когнитивная составляющая коммуникативных способностей личности и как профессионально важное качество для профессий типа «человек – человек» и некоторых профессий типа «человек – художественный образ». В онтогенезе социальный интеллект развивается позднее, чем эмоциональная составляющая коммуникативных способностей – эмпатия. [13] Его формирование стимулируется началом обучения в школе, когда с увеличением круга общения у ребенка развивается чувствительность, социально-перцептивные способности, способность сопереживать другому без непосредственного

восприятия его чувств, умение принимать точку зрения другого человека, отстаивать свое мнение (все это и составляет основу социального интеллекта). Социальный интеллект реализует познавательные процессы, связанные с отображением человека как партнера по общению и деятельности. К процессам составляющим социальный интеллект относятся социальная чувствительность, социальная перцепция, социальная память и социальное мышление. Иногда в литературе социальный интеллект отождествляется с одним из процессов, чаще всего с социальной перцепцией или с социальным мышлением. По мнению Г.Оллпорта, социальный интеллект-это «социальный дар, необходимый для тонкого равновесия в поведении, обеспечивающего гладкость в отношениях с людьми. Для того, чтобы тактично говорить и поступать, необходимо прогнозировать наиболее вероятные реакции другого человека. Поэтому социальный интеллект связан со

способностью высказывать быстрые, почти автоматические, суждения о людях. Вместе с тем социальный интеллект имеет отношение скорее к поведению, чем к оперированию понятиями: его продукт - социальное приспособление, а не глубина понимания». {12}

В данном определении социальный интеллект рассматривается как свойство, необходимое для успешного взаимодействия с людьми, которое проявляется в умении прогнозировать поведение другого человека. Однако автор связывает его более с поведенческим умением, чем с познавательной способностью.

Социальный интеллект обеспечивает понимание поступков и действий людей, понимание речевой продукции человека, а также его невербальных реакций (мимики, поз, жестов). Он является когнитивной составляющей коммуникативных способностей личности и профессионально важным качеством в профессиях типа «человек - человек», а также некоторых профессиях «человек – художественный образ». В онтогенезе социальный интеллект развивается позднее, чем эмоциональная составляющая коммуникативных способностей – эмпатия. Его формирование стимулируется началом школьного обучения. {1}.

С целью исследовать особенности эмоциональной и личностной сферы подростков, склонных к Интернет-зависимому поведению нами было проведено исследование на учениках московских школ. В исследовании участвовали 100 подростков.

Для достижения поставленных задачи были использованы методики:

8. Тест на Интернет-зависимость К. Янг (адаптация Буровой Л.)

9. Тест на выявление Интернет-зависимости Чен (Шкала CIAS).

10. Методика исследования социального интеллекта Гилфорда (адаптация Е.С. Михайловой).

11. Анкета участника (с целью сбора социальной информации).

Критерии включения в экспериментальную группу следующие:

Высокий балл (50-79 для склонных и 80 и выше для достоверно зависимых) по тесту К. Янг

Наличие как минимум двух критериев зависимого поведения по данным специально созданной анкеты участников исследования

Исследование проводилось в два этапа. Первый этап-диагностика склонности к Интернет-зависимому поведению, и формирование групп. Второй этап -исследование особенностей эмоционального и социального интеллекта.

По результатам первичной диагностики, включающей методики

Янг и анкету участника исследования на выявления Интернет-зависимости, были сформированы две группы-экспериментальная и контрольная. В экспериментальную группу зависимым от интернета поведением вошли 32 подростка (22 мальчика и 10 девочек), средний возраст 15, 4 лет.

В контрольную группу сравнения численностью 35 человек вошли 23 мальчика и 12 девочек, средний возраст 15.6 лет.

Обсуждение результатов.

Особенности социального интеллекта.

Мы предполагали, что социальный интеллект, то есть способность, определяющая успешность общения и социальной адаптации, которая объединяет и регулирует познавательные процессы, связанные с отражением социальных объектов, имеет влияние на возникновение зависимости. {1),

#### Таблица средних рангов показателей социального интеллекта

Склонные к зависимому поведению

(n=32) Контрольная группа

(n=35) Р

|           |       |       |       |
|-----------|-------|-------|-------|
| Субтест1  | 43,94 | 42,90 | 0,909 |
| Субтест 2 | 36,56 | 43,67 | 0,431 |
| Субтест 3 | 34,81 | 43,85 | 0,316 |
| Субтест 4 | 46,75 | 42,61 | 0,649 |
| Общ       | 35,88 | 43,2  | 0,418 |

Средний и низкий уровень социального интеллекта может в определенной степени компенсироваться другими психологическими характеристиками (например, развитой эмпатией, некоторыми чертами характера, стилем общения, коммуникативными навыками), а также может быть скорректирован в ходе активного социально-психологического обучения. Так же важно принимать во внимание половые различия. Так, девочки демонстрируют более высокий уровень развития социального интеллекта, чем мальчики, по такому параметру, как "Вербальная экспрессия".

Лица с более высокими оценками обладают чувствительностью к характеру и оттенкам человеческих взаимоотношений, что помогает им правильно понимать то, что люди говорят друг другу (речевую экспрессию) в контексте определенной ситуации, конкретных взаимоотношений. Такие люди способны находить соответствующий тон общения с разными собеседниками в разных ситуациях и имеют большой репертуар ролевого поведения (то есть они проявляют ролевую пластичность).{ Социальный интеллект: теория, измерение, исследования. Под ред. Д.В. Люсина, Д.В.Ушакова. . М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004}.

Мы предполагали, что более низкий социальный интеллект способствует возникновению Интернет-аддикции, так как человек, находящийся онлайн, может сам выбирать-хочет ли он виртуального общения, или нет. Общение в сети Интернет имеет некоторые особенности. Первое, что бросается в глаза- отсутствие невербальных процессов, соответственно невозможно прочтение мимики, жестов своего Интернет-собеседника, следовательно затрудняется получение полной информации о содержании, и эмоциональной окраски речи собеседника. Смайлики и остальные принятые в Интернет-сообществе обозначения эмоций являются лишь суррогатом общения, которое из-за своей ограниченности не может развиваться. Мы не получили статистически значимых результатов по уровню развития социального интеллекта, однако, если рассматривать различия на уровне тенденций, то мы видим, что группа испытуемых, склонных к Интернет-зависимому поведению, демонстрирует меньшее владение языком телодвижений, взглядов и жестов, который раньше осваивается в онтогенезе и вызывает больше доверия, чем вербальный язык. В общении такие люди в большей степени ориентируются на вербальное содержание сообщений. И они могут ошибаться в понимании смысла слов собеседника потому, что не учитывают (или неправильно учитывают) сопровождающие их невербальные реакции. Как говорилось ранее, это может быть вызвано из-за невозможности невербального общения в сети Интернет, так как оно происходит в основном в виде текстовых сообщений, а оно не передает эмоциональной окраски сообщения. Популярное общение через веб-камеры тоже не может передать полноту оттенков эмоционального общения, из-за несовершенства качества связи.

Так же группа испытуемых продемонстрировала тенденцию к худшему

распознаванию различных смыслов, которые могут принимать одни и те же вербальные сообщения в зависимости от характера взаимоотношений людей и контекста ситуации общения, нежели группа сравнения. Такие люди часто "говорят невпопад" и ошибаются в интерпретации слов собеседника. Однако предстоит выяснить, является это предпосылкой или следствием Интернет-зависимого поведения, так как подростки могут как и уходить в виртуальную реальность из-за того, что там проще общаться и правильно понимать своего собеседника, или же это следствие того, что после продолжительного опыта Интернет-общения способность различать оттенки речи перестает развиваться за ненужностью.

### **Литература**

- Белова С.С. Социальный интеллект: сравнительный анализ методик измерения
- Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5.
- Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3.
- Егоров А.Ю., Кузнецова Н.А., Петрова Е.А. Особенности личности подростков с Интернет-зависимостью // Вопросы психического здоровья детей и подростков – 2005 –Т.5– №2– стр.20-27.
- Малыгин В.Л., Хомерики Н.С., Смирнова Е.А. Личностно-характерологические и социальные факторы риска формирования склонности к Интернет-зависимости у подростков.// Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Под ред. А.Е. Войскунского – 2009 – стр. 199-211
- Радионова М.С., Спиркина Т.С. Характеристики личностной и эмоциональной сферы пользователей сети Интернет, склонных к Интернет-зависимости // Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Ред.-сост. А.Е. Войскунский – 2009 – стр.113-137.
- Егоров А.Ю. Нехимические аддикции - СПб.: Речь, 2007, 190с.
- Интернет-зависимость: психологическая динамика и тенденции развития /Ред.-сост. А.Е. Войскунский. – М., 2009
- Малыгин В.Л., Хомерики Н.С., Смирнова Е.А. Личностно-характерологические и социальные факторы риска формирования склонности к интернет-зависимости у подростков// Интернет-зависимость: психологическая динамика и тенденции развития /Ред.-сост. А.Е. Войскунский. – М., 2009-стр. 199-211
- Подборка различных материалов по эмоциональному интеллекту: основные модели эмоционального интеллекта, цитаты об EQ <http://www.eqspb.ru/eq.htm>
- Интернет-зависимость: психологическая динамика и тенденции развития /Ред.-сост. А.Е. Войскунский. – М., 2009
- Социальный интеллект: теория, измерение, исследования. Под ред. Д.В. Люсина, Д.В.Ушакова. . М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
- Савенков А.И. Концепция социального интеллекта

## **СКЛОННОСТЬ К ИНТЕРНЕТ-АДДИКЦИИ У МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ТИПАМИ АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА**

**Хавыло А.В., Семенюк М.Е.**

Обнинский институт атомной энергетики. Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

В связи с распространением влияния интернета на многие сферы жизнедеятельности общества стало важным выявление predisposing факторов к интернет-аддикции. Уже появились работы, основанные на наблюдении, когда сами исследователи были пользователями интернета, однако еще недостаточно изучена связь типа акцентуации характера с уровнем склонности к интернет-аддикции.

И это обусловило цель настоящего исследования: определить уровень выраженности интернет-аддикции у молодых людей с разными типами акцентуации характера.

Было проведено экспериментальное исследование. Испытуемыми являлись 60 студентов г. Обнинска в возрасте 20-23 лет. Среди них 32 девушки и 28 юношей. Испытуемые отбирались по следующим критериям: холосты/не замужем; не работающие; студенты вузов г. Обнинска; возраст от 20 до 23 лет; пользователи интернета.

В работе были использованы четыре методики: шкала интернет-зависимости – А. Жичкина, тест на виртуальную зависимость Кимберли С.Янг, переведенный и адаптированный В.А. Буровой, опросник «Восприятие интернета» Е.А. Щепиловой и методика определений акцентуаций характера К. Леонгарда (модификация С. Шмишека).

Для того чтобы установить линейную взаимосвязь уровня склонности к интернет-аддикции и различных типов акцентуаций характера был использован корреляционный анализ (коэффициент ранговой корреляции Спирмена).

Было установлено, что существует прямая корреляционная связь ( $p < 0,05$ ) между возбудимым и демонстративным типом акцентуации характера и уровнем склонности к интернет-зависимости (по обоим используемым методикам).

Для разделения испытуемых на группы по уровню интернет-аддикции был использован кластерный анализ. Разделение производилось независимо по методике А. Жичкиной и тесту Кимберли С.Янг. В результате, по каждой из методик были выделены три группы испытуемых:

- Группа А – интернет-независимые
- Группа В – склонные к интернет-зависимости
- Группа С – интернет-зависимые

Для выявления статистически значимых различий между этими группами по преобладающему типу акцентуации характера был использован математико-статистический критерия Краскела-Уоллеса.

Были выявлены статистически значимые различия по двум шкалам: возбудимый и демонстративный тип акцентуации ( $p < 0,01$ ). На Рис 1 и Рис 2 отображены графики средних значений показателей акцентуации характера для испытуемых всех кластеров

Рис.1 Выраженность акцентуаций характера у испытуемых с различным уровнем интернет-аддикции (по методике А. Жичкиной)

Рис.2 Выраженность акцентуаций характера у испытуемых с различным уровнем интернет-аддикции (по методике Кимберли С.Янг)

По результатам исследования, можно сделать вывод о том, что у людей с демонстративным типом акцентуации наиболее ярко выражена склонность к интернет-аддикции.

Центральной особенностью демонстративной личности является потребность и постоянное стремление произвести впечатление, привлечь к себе внимание, быть в центре внимания. Это проявляется в тщеславном поведении, часто нарочито демонстративном. Элемент этого поведения является самовосхваление, рассказы о себе или событиях, в которых эта личность занимала центральное место. Значительная доля этих рассказов может быть либо фантазированием, либо существенно приукрашенным изложением событий. Кроме того, этому типу акцентуации присущи такие черты, как легкость в установлении контактов с другими людьми, внушение к себе чувства симпатии, любви; театральность, актерские способности (вытеснение фактов, препятствующих вхождению в роль);

повышенная жалость к себе.

В интернете такие люди наиболее свободно могут реализовать, свою потребность в признании, общении. Существует множество различных блогов, форумов, социальных сетей, где никто не мешает приукрашать реальность и создавать виртуальное «Я», сильно отличающееся от реального.

Так как интернет в России сейчас развивается очень быстрыми темпами, то волна интернет-аддикции еще впереди. Уже сейчас нужно уделять внимание данной проблеме. Необходимо проводить профилактику интернет-аддикции, давая шанс людям с демонстративными чертами характера компенсировать их потребности в реальной жизни.

### **Литература**

1. Гоголева А.В. Аддиктивное поведение и его профилактика. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2002. – 240 с.
2. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернете
3. Змановская Е.В. Девиантология: (Психология отклоняющегося поведения): Учеб. пособие для студентов ВУЗов – 2-е изд., испр. – М: Издательский центр «Академия», 2004. – 288 с.
4. Сельченко К.В. Психология аддикции. Хрестоматия. Минск: Харвест, 2005. – 596 с.
5. Смагин С. Ф. Аддикция, аддиктивное поведение, СПб.: МИПУ, 2000. – 250 с.
6. Старшенбаум Г.В. Аддиктология. Психология и психотерапия зависимостей.- М., 2006. – 280 с.
7. Bass E., Davis L. The courage to heal: A guide to women survivors of child sexual abuse. 3'd edition./Пер. с англ. Бец К. /N.Y.; HarperPerermal, 1994
8. Griffiths.M. «Technological Addictions» / Пер. с англ. Бец К., 1995
9. Turkle Sh. «Constructions and Reconstructions of the Self in Virtual Reality»/ Пер. с англ. Бец К./ Massachusetts Institute of Technology. Identity workshop. 1997
10. Young, Kimberly S. «What makes the Internet Addictive: potential explanations for pathological Internet use» / Пер. с англ. Бец К., 1997

## **Особенности семейных коммуникаций при интернет-зависимости**

**Смирнова Е.А.**

Московский государственный медико-стоматологический университет  
г. Москва

Проблема интернет-зависимости уже несколько лет беспокоит специалистов, непосредственно работающих с детьми и подростками. Отсутствие точных критериев оценки степени увлеченности ребенка компьютером, трудность определения границ нормального и чрезмерного использования Интернета, недостаточная освещенность проблемы в научной литературе лишь не позволяют выработать единую стратегию работы с подростками, чрезмерно увлеченными компьютерными играми. Последние годы данная проблема попала в фокус внимания государственных структур, оказавшихся заинтересованными в проведении исследований, дающих возможность предотвратить формирование у подростков интернет-зависимости и успешно бороться с уже сложившейся аддикцией. Одним из направлений исследований, проведенных в цикле работ, посвященных изучению интернет-аддикции, является изучение форм семейных коммуникаций, специфичных именно компьютерной и интернет-зависимости.

В современной литературе по интернет-зависимости почти не встречается работ, посвященных работе с диадой мать-подросток – исследования строятся на работе только с

аддиктами. Новизна и актуальность нашего исследования заключается в том, что в нем делается акцент на изучение особенностей семейных коммуникаций в семьях подростков с интернет-зависимостью. В фокусе нашего исследования оказался новый аспект интернет-зависимости – объективная семейная коммуникация в семьях, где подростки вырастают зависимыми от компьютера.

В случае формирования у подростка интернет-зависимости, ставится под угрозу развитие социально-адаптированной личности. Подросток нуждается в специальной помощи, которая будет оказываться с учетом средовых и генетических факторов, оказавших влияние на возникновение такой формы аддиктивного поведения.

В последнее время в исследователи, занимающиеся проблемой формирования зависимостей у подростков, уделяют внимание теории семейных систем [1], [2]. Согласно данной теории семья представляет собой систему, функционирующую и развивающуюся по соответствующим законам.

В соответствии с теорией семейных систем, взаимоотношения и взаимодействия между членами семьи являются важнейшими компонентами, влияющими на жизнь подростка. Члены семьи представляют собой модели поведения для подростка и являются источником подкрепления поведения подростка. Нарушение нормального функционирования семьи может укрепить негативное влияние других систем на поведение подростка - таких, как сверстники, школа, община. Например, конфликт между родителем и подростком может привести к тому, что подросток примкнет к группе лиц, употребляющих наркотики.

Теория семейных систем признает, что зависимость подростка от психоактивных веществ или нехимическая форма зависимости - это не только проблема подростка, но и проблема семьи. Следовательно, употребление психоактивных веществ подростком можно рассматривать как продукт семейных взаимоотношений и взаимодействий, равно как и симптом дисфункции семьи, относящийся к неспособности семьи в выполнении тех задач, которые ставит каждая стадия жизненного цикла семьи [4].

Всего в нашем исследовании приняли участие 114 подростков в возрасте от 13 до 17 лет (из них 74 ребенка вошли в контрольную группу, 40 ребенка – в экспериментальную), 45 родителей (из них 22 человека вошло в контрольную группу, 23 человека – в экспериментальную)

Все подростки обучаются в 8-10 классах школ г. Москвы. Критерий выделения лиц принявших участие в исследовании: интернет-зависимость. Зависимым от компьютера считался подросток, который указывал, что время, проводимое им за компьютером в день, превышает два часа и получивший не менее 60 баллов по тесту Кимберли Янг (т.е. сильная или средняя степень зависимости) [3].

Было выявлено, что и в контрольной и в экспериментальной группе образы семьи у родителя и ребенка не коррелируют между собой. Однако характер несовпадений в контрольной и экспериментальной группе различен: в экспериментальной группе в 80% случаев оказывалось, что характер отличий носит фрустрирующий для ребенка характер (мать в реальности строит более близкие отношения с другим sibлингом или указывает на более дистантные отношения с ребенком, чем он сам), то в контрольной группе подобную картину мы наблюдаем лишь в 18% случаев. Получается, что в 82% ребенок может получать необходимые ему поддержку и близость со стороны матери.

Кроме самого факта наличия особенностей коммуникации в семьях подростков с интернет-зависимостью, по результатам первого этапа исследования (в котором приняли участие 8 семей экспериментальной группы) мы смогли получить данные о характере данных особенностей:

Воспитание в таких семьях характеризуется дефицитом требований, запретов и наказаний.

При стремлении одного или обоих членов диады к близости, между матерью и подростком в 75% случаев наблюдается значительная эмоциональная дистанция, которую они не могут преодолеть, то есть, желание близости не приводит к ее возникновению. В

остальных 25% наблюдаются наоборот симбиотические связи между детьми и родителями.

Контакт между подростками и отцами гораздо хуже, чем между подростками и матерями. Девочки в 90% случаев чувствуют большую дистанцию с отцом. Мальчики чаще общаются с отцом и матерью одинаково, но при этом они лишают отцов традиционной мужской функции и авторитета.

Матери говорят о большей близости между собой и детьми, чем между собой и мужьями. 26% женщин испытывают недоверие к мужчинам.

Из последних двух перечисленных выше наблюдений, мы можем сделать вывод, что в семьях подростков с интернет-зависимостью наблюдается снижение авторитета отца, дистанция между детьми и отцами, а также тенденция к разделению семьи на две подструктуры – мать-подросток и мать-муж или мать-подросток и отдельно муж.

У 64% подростков с интернет-зависимостью ведущей потребностью является вовлечение в процесс насыщенного эмоционального взаимодействия.

Мы смогли разделить матерей на две группы:

придерживающиеся стиля воспитания с чертами гипопротекции (75%), которые делятся на два подтипа: эмоционально отвергающие детей и воспринимающие их как равных партнеров;

придерживающиеся стиля воспитания с чертами гиперпротекции (25%), которые также разделяются на доминирующих и потворствующих.

Изучение интернет-зависимости является достаточно молодой областью научного знания. До сих пор вопрос особенностей семейных коммуникаций в семьях подростков с данным видом аддикции, почти не был изучен.

Нами было установлено, что интернет-зависимость возникает в семьях с дисгармоничными формами коммуникации. Мы смогли установить, что дисгармония бывает двух видов: по типу гипер- или гипопротекции. Также мы выявили общую для всех семей с подростками с интернет-зависимостью, тенденцию к недостаточности требований, запретов и санкций.

В нашей работе было отмечено большое количество характеристик негармоничной коммуникации в семьях интернет-аддиктов. Изучение каждой из этих особенностей более детально может стать продолжением серии исследований, посвященных данному аспекту интернет-зависимости. Одной из наиболее интересных тем нам кажется изучение нарушений образа семьи при интернет-зависимости.

Мы думаем, что полученные нами результаты имеют широкую сферу применения – как научную, так и практическую.

### **Литература**

1. Stewart Ch. Family factors of low-income African\_American youth associated with substance abuse: an exploratory an analysis //J. of Ethnicity in Substance Abuse. - 2002. - Vol. 1, № 1.
2. Vakalahi H.F. Adolescent substance use and family based risk and protective factors: A literature review //J. Drug Educ. - 2001. - Vol. 31, N. 1.
3. Бурова В.А. Социально-психологические аспекты интернет-зависимости, <http://user.lvs.ru/vita/doclad.htm>
4. Москаленко В.Д. Биологические, индивидуальные, семейные и внесемейные факторы риска и защиты от злоупотребления психоактивными веществами у подростков, Международный Медицинский Журнал № 1 / 2003

# **Исследование характеристик эмоционально-личностной сферы пользователей сети интернет, влияющих на возникновение интернет-зависимости**

**Т.С. Спиркина.**

Московский городской психолого-педагогический университет,  
г. Москва.

Активное развитие компьютерных технологий, а также всеобщая доступность Интернета привели к возникновению достаточно обсуждаемого в психологических кругах, феномена – интернет-зависимости. За рубежом изучением данного вопроса стали заниматься еще в начале 90-х годов [10; 15; 16], вместе с тем, для России это область исследований является относительно новой и мало освоенной.

Согласно ряду исследователей, количество пользователей Интернета с каждым годом неуклонно возрастает. Если в 2005 году доступ в сеть был у шести процентов жителей страны [1], то к 2007 году потенциальная аудитория пользователей Интернета составила порядка 10% населения [6]. Логично предположить, что с увеличением числа людей, увлекающихся Интернетом, растет и число тех, кто может попасть в зависимость от него.

На сегодняшний день интернет-зависимость не является самостоятельным заболеванием и определяется психологами как феномен. Несмотря на то, что диагностические критерии данного расстройства в целом соответствуют критериям DSM-IV для нехимических зависимостей, в психологических кругах до сих пор нет общего взгляда на данную проблему. Среди специалистов ведутся споры относительно правомерности постановки самой проблемы, не существует устоявшейся терминологии изучаемого расстройства [5; 7; 11], нет четкой позиции относительно того, что влияет на возникновение интернет-зависимости [4; 12; 17] и т.п.

В общем виде, зависимость от Интернета можно определить, как «нехимическая зависимость от пользования Интернетом» [9], согласно другому определению – «интернет зависимость – это навязчивое желание войти в Интернет, находясь off-line, и неспособность выйти из Интернета, будучи on-line» [2].

Благодаря стремительному развитию Интернета, возникновению новых сетевых ресурсов и предоставляемых ими, возможностей, происходит видоизменения и самого феномена интернет-зависимости, что, в свою очередь, определяет необходимость иметь наиболее свежие данные, так как, то, что было актуально в этой области вчера, будет неактуально завтра.

Одним из самых важных направлений в изучении проблемы интернет-зависимости является вопрос ее профилактики. Ряд специалистов, преимущественно психиатры, в «лечении» интернет-зависимости предлагают использовать медикаментозные средства [3; 13], другие говорят об эффективности когнитивно-бихевиоральной терапии [5; 8; 18], третьи в качестве профилактики интернет-зависимости, рассматривают социализацию аддикта, посредством включения его в группу людей с аналогичными проблемами [13]. Также, существуют сторонники точки зрения, что эффективным в профилактике зависимости от Интернета, является online-терапия [14; 16].

Описанное в данной статье исследование, позволяет выявить личностные и эмоциональные особенности пользователей сети Интернет, влияющие на формирование интернет-зависимости. Полученные результаты в дальнейшем можно использовать в качестве терапевтических мишеней в работе по предотвращению возникновения зависимости от Интернета у обычных пользователей Сети или же ее коррекции у уже сформированного аддикта.

Согласно поставленным задачам были использованы следующие диагностические методики: тест на интернет-зависимость К.Янг; Многофакторный личностный опросник

(16FL-опросник) Р.Б. Кеттелла; Индивидуально-типологический опросник (ИТО) Л.Н. Собчик; Госпитальная шкала тревоги и депрессии «HADS» А.С. Зигмунда и Р.П. Снайса; методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко и методика оценки способов копинг-поведения Р.С. Лазаруса.

Анонс исследования осуществлялся через блоги на сайтах <http://www.mail.ru> и <http://www.blogonline.ru>. Испытуемым, согласившимся участвовать в исследовании, высылались по электронной почте пакет анкет, оформленных в программе Excel.

В качестве испытуемых выступали 463 пользователя сети Интернет, проживающих в городе Москва.

Среди опрошенных было 36,1% (167 человек) - мужчин, 63,9% (296 человек) - женщин. Средний возраст составил 24,1 год. Минимальный возраст испытуемых - 14 лет, максимальный - 62 года. 11% (51 человек) имели неоконченное среднее образование, 2,4% (11 человек) – неоконченное средне-специальное образование, 13,2 % (61 человек) – средне специальное образование, 38,9% (180 человек) и 34,5% (160 человек) имели неоконченное высшее и высшее образование, соответственно.

Для оценки отношений между переменными был использован регрессионный анализ (метод FORWARD), результаты которого представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты регрессионного анализа (метод FORWARD).

Независимые переменные

(шкалы опросников)

Зависимая переменная – интернет-зависимость

R<sup>2</sup> (коэффициент детерминации)=0,181;

F (критерий Фишера)=20,183, p =0,000

Коэффициент бета

|     |                        |                    |
|-----|------------------------|--------------------|
| (β) | t-статистика Стьюдента | Уровень значимости |
| (p) |                        |                    |

Опроснику 16PF Р. Кеттелла (Cattell R.))

Н («робость – смелость») -0,172 -3,111 0,002(\*)

N («прямолинейность – дипломатичность») -0,098 -2,243 0,025(\*)

Q3 («низкий самоконтроль – высокий самоконтроль») -0,165 -3,183 0,002(\*)

Q4 («расслабленность – напряженность») 0,221 2,580 0,010(\*)

F1 («тревога») 0,256 4,480 0,000(\*\*)

Индивидуально-типологического опросник Л. Н. Собчик

Ложь -0,118 -2,716 0,007(\*)

Аггравация 0,167 3,669 0,000(\*\*)

Спонтанность -0,114 -2,461 0,014(\*)

Интроверсия 0,143 3,117 0,002(\*)

Тревожность 0,150 3,306 0,001(\*\*)

Опросника «HADS»

Тревога 0,214 4,418 0,000 (\*\*)

Депрессия 0,190 3,923 0,000 (\*\*)

Методики исследования коммуникативной установки В. В. Бойко

Брюзжание 0,154 3,339 0,001(\*\*)

Копинг-тест Р. Лазаруса (Lazarus R.))

Бегство-избегание 0,394 9,008 0,000(\*\*)

Положительная переоценка-0,134 -3,051 0,002(\*)

\*\* - уровень значимости 0,001

\*- уровень значимости 0,05

Как видно из вышеизложенной таблицы, на возникновение интернет-зависимости влияют следующие характеристики эмоционально-личностной сферы: «тревога» (β=0,256 (t=4,480, p=0,000)), «робость» (β=-0,172 (t=-3,111, p=0,002)), «низкий самоконтроль» (β=-0,165 (t=-3,183, p=0,002)), «напряженность» (β=0,221 (t=2,580, p=0,010)), «дипломатичность»

( $\beta=-0,098$  ( $t=-2,243$ ,  $p=0,025$ )) (шкалы многофакторного личностного опросника Р.Б. Кеттелла); «аггравация» ( $\beta=0,167$  ( $t=3,669$ ,  $p=0,000$ )), «тревожность» ( $\beta=0,150$  ( $t=3,306$ ,  $p=0,001$ )), «интроверсия» ( $\beta=0,143$  ( $t=3,117$ ,  $p=0,002$ )), «искренность» ( $\beta=-0,118$  ( $t=-2,716$ ,  $p=0,007$ )), «низкий уровень спонтанности» ( $\beta=-0,114$  ( $t=-2,461$ ,  $p=0,014$ )) (шкалы Индивидуально-типологического опросника Л.Н. Собчик); «тревога» ( $\beta=0,214$  ( $t=4,418$ ,  $p=0,000$ )) и «депрессия» ( $\beta=-0,190$  ( $t=-2,461$ ,  $p=0,014$ )) (шкалы методики «HADS»); «брюзжание» ( $\beta=0,154$  ( $t=3,339$ ,  $p=0,001$ )) (шкала методики диагностики коммуникативной установки В.В.Бойко) и такие копинг-стратегии, как «бегство-избегание» ( $\beta=0,394$  ( $t=9,008$ ,  $p=0,000$ )) и «неспособность к положительной переоценке» ( $\beta=-0,134$  ( $t=-3,051$ ,  $p=0,002$ )) (шкалы копинг-теста Р. Лазаруса).

Полученные в ходе исследования результаты позволили выявить личностные особенности и эмоциональные состояния пользователей сети Интернет, влияющие на возникновение интернет-зависимости, что может являться ценным материалом для последующей психокоррекционной работы с данной группой лиц.

Таким образом, понимание феномена зависимости от Интернета может быть достигнуто посредством изучения личностных особенностей пользователей Сети, поскольку причины склонности к интернет-зависимости кроются не столько в Интернете, сколько в самой личности.

### Литература

1. Жарков, Н.Ф. Ребенок в современном мире, взгляд православного врача [Электронный ресурс] / Н. Ф. Жарков. – 2005. – Режим доступа : <http://rspp.su/articles/05.2005/zarkov1.html>. – Загл. с экрана.
2. Жичкина, А. Е. Социально-психологические аспекты общения в Интернете [Электронный ресурс] / А. Е. Жичкина. – 1999. – Режим доступа : <http://flogiston.ru/articles/netpsy/refinf>. – Загл. с экрана.
3. Лоскутова, В. А. Интернет-зависимость как форма нехимических аддиктивных расстройств [Текст] : дисс. ... канд. мед. наук: 14.00.18. / Новосибирская государственная медицинская академия / Лоскутова Виталина Александровна. – Новосибирск, 2004. – 107 с.
4. Caplan, S. E. Problematic Internet use and psychosocial well-being : development of a theory-based cognitive-behavioral measurement instrument [Текст] / S. E. Caplan // Computers in Human Behavior. – Amsterdam ; Netherlands : Elsevier, 2002. – Vol. 18. – № 5. – Pp. 553-575. – ISSN 0747-5632.
5. Davis, R. A. A cognitive-behavioral model of pathological Internet use [Текст] / R. A. Davis // Computers in Human Behavior. – Amsterdam ; Netherlands : Elsevier, 2001. – Vol. 17. – № 2. – Pp. 187-195. – ISSN 0747-5632.
6. Fitch : провайдеры не обеспечивают потребности рынка в Интернете. - ИА «Альянс Медиа» по материалам «Коммерсантъ-Daily» [Электронный ресурс] – 02.02.2007. – Режим доступа : <http://www.allmedia.ru/newstitem.asp?id=788730>. – Загл. с экрана.
7. Goldberg, I. Are you suffering from Internet Addiction Disorder? [Электронный ресурс] / I. Goldberg. – 1996. – Режим доступа : <http://avocado.pc.helsinki.fi/~janne/ikg>. – Загл. с экрана.
8. Grohol, J. M. What is Internet Addiction Disorder (IAD) [Электронный ресурс] / J. M. Grohol. – 1999. – Режим доступа : <http://psychcentral.com/addiction/>. – Загл. с экрана.
9. Griffiths, M. D. Behavioural addiction : an issue for everybody? [Текст] / M. D. Griffiths // Journal of Workplace Learning. – Bingley, UK : Emerald Insight, 1996. – Vol. 8. – № 3. – Pp. 19-25. – ISSN 1366-5626.
10. Griffiths, M. D. Technological addictions [Текст] / M. D. Griffiths // Clinical Psychology Forum, 1995. – № 71. – Pp. 14-19. – ISSN 0269-0144.
11. Holmes, L. «What is "normal" Internet use?» [Электронный ресурс] / L. Holmes. – Режим доступа : <http://menthalhealth.about.com>. – Загл. с экрана.
12. Li, S.-M. Internet function and Internet addictive behavior [Текст] / S.-M. Li, T.-M.

- Chung // Computers in Human Behavior. – Amsterdam ; Netherlands : Elsevier, 2006. – Vol. 22. – № 6. – Pp. 1067-1071. – ISSN 0747-5632.
13. Murali, V. Lost online : an overview of internet addiction [Текст] / V. Murali, S. George // Advances in Psychiatric Treatment. – London : The Royal College of Psychiatrists, 2007. – № 13. – Pp. 24–30. – ISSN 1355-5146.
14. Plusquellec, M. Are virtual worlds a threat to the mental health of children and adolescents? [Текст] / M. Plusquellec // Archives of Pediatrics. – New York : E.B. Treat etc., 2000. – Vol. 7. – № 2. – Pp. 209-210. – ISSN 0096-6630.
15. Shotton, M. The costs and benefits of computer addiction [Текст] / M. Shotton // Behaviour and Information Technology. – Taylor and Francis Group, 1991. – № 10. – Pp. 219–230. – ISSN 0144-929x.
16. Stein, D. J. Internet addiction, internet psychotherapy [Текст] / D. J. Stein // American Journal of Psychiatry. – Arlington, VA : American Psychiatric Publishing, Inc., 1996. – Vol. 153. – № 7. – Pp. 861-869. – ISSN 0002-953x.
17. Young, K. S. Addictive use of the Internet : A case that breaks the stereotype [Текст] / K. S. Young // Psychological Reports. – Missoula (MT), USA : Ammons Scientific, 1996. – № 79. – Pp. 899-902. – ISSN 0033-2941.
18. Young, K. S. Internet addiction : symptoms, evaluation and treatment [Текст] / K. S. Young ; eds L. VandeCreek, T. Jackson // In Innovations in Clinical Practice : A Source Book . – Professional Resource Press., 1999. – Vol. 17. – Pp. 19–31.– ISBN 1-5688-7120-1.

## **Особенности личностной сферы подростков склонных к интернет-зависимости**

**Хомерики Н.С.**

Московский государственный медико-стоматологический университет Кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии г. Москва

Актуальность исследования: В 1990-х гг. началась эра лавинообразного развития Интернет-ресурсов, продолжающаяся до настоящего времени. По данным Internet World Stats количество пользователей сети во всем мире в феврале 2010 года достигло 1,9 млрд человек. Особое внимание и тревогу вызывают данные об увеличивающемся проценте подростков и лиц юношеского возраста среди пользователей Интернет, что делает более вероятным риск формирования зависимости среди данной группы населения. В 2006-2007 г. 54 % аудитории российского Интернета составляют именно лица молодого возраста от 18 до 24 лет (ФОМ). Под термином Интернет-зависимость мы подразумеваем, в самом общем виде, вариант нехимической аддикции, где объектом зависимости становится определённый поведенческий паттерн, связанный с негармоничным использованием ресурсов Интернет [1].

Цель исследования: изучение личностно-характерологических факторов риска формирования склонности к Интернет-зависимости у подростков. Гипотеза, выдвинутая в ходе исследования сводится к тому, что существует определённый ряд психологических особенностей личности, ассоциированных с формированием Интернет-зависимого поведения у подростков. Задачи исследования: 1.Выявление в общей группе подростков, тех, кто имеет склонность к возникновению Интернет-зависимости. 2.Изучение личностно-характерологических свойств подростков, склонных к Интернет-зависимости: особенности характерологических черт; патохарактерологические особенности личности; коммуникативная компетентность, уровень потребности в различного рода ощущениях. Материалы и методы исследования. Выборка. В общей сложности, в серии исследований принимало участие 222 подростка, учащихся 9-11 классов. Средний возраст выборки: 15,5

лет. Критерий отбора испытуемых: сплошное невыборочное исследование. Для составления основной экспериментальной группы, составляющей 32 человека, были сопоставлены результаты тестов на Интернет-зависимость K.Young и S.Chen, а так же объективных данных, полученных из опроса подростков, их родителей и учителей. В качестве критериев диагностики Интернет-зависимого поведения мы опирались на следующие признаки, присущие зависимому поведению в целом: злоупотребление определенным видом деятельности (веществом), невозможность субъективного контроля за деятельностью (употреблением вещества) и наличие дезадаптации, которая отражает отрицательное влияние его использования на межличностные отношения, здоровье, работу, учёбу. Методы исследования: 1. Тест на Интернет-зависимость K.Young (адаптация Буровой Л.); 2. CIAS (тест на выявление Интернет-зависимости) S.Chen; 3. Анкета участника (с целью сбора объективной информации); 4. Опросник Кеттелла HSPQ; 5. Шкала поиска ощущений Цукерман; 6.Тест коммуникативных умений Михельсона; 7.Модифицированный патохарактерологи-ческий опросник (МПДО) Подмазина С.И.

Результаты исследования: Проведенная нами серия исследований личностных особенностей подростков, склонных к интернет-зависимости выявили высокие значения фактора поиска новых ощущений ( $p=0,009$ , опросника Цукермана). Очевидно, как и при любых других формах химических и нехимических аддикций, данный фактор является одним из первичных, лежащих в основе формирования любой зависимости, что позволяет предположить определённую схожесть механизмов формирования интернет-аддикции с другими видами аддиктивного поведения. Существенные отличия наблюдаются и среди показателей уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных навыков и умений (тест Михельсона). Так в группе склонных к интернет-зависимости преобладает агрессивный стиль ( $p=0,021$ ), характеризующийся повышенной тревожностью, уязвимостью и, как следствие, оборонительно-нападающей позицией, часто исключаяющей близость в общении. Методика МПДО С.Подмазина позволила выявить достоверные различия в группах, склонных к интернет-зависимому поведению и контрольной группе по показателям шкал астено-невротического ( $p=0,02$ ,  $p<0,05$ ), лабильного ( $p=0,052$ ), демонстративного ( $p=0,056$ ) и неустойчивого типа ( $p=0,083$ ) (Рис.1).

Астено-невротические характерологические черты проявлялись признаками психической и физической утомляемости, раздражительности, склонностью к аффективным вспышкам, связанным не с перепадами настроения, а с отчетливо прослеживаемым нарастанием раздражительности в моменты утомления, а также склонностью к ипохондричности. Группа подростков со склонностью к интернет-зависимости демонстрирует также более заметную изменчивость настроения, при этом его частые смены сочетаются со значительной глубиной переживания. На фоне колебаний настроения склонные к интернет-зависимости подростки часто конфликтуют со сверстниками и взрослыми, что может сопровождаться аффективными вспышками и следующими за ними раскаянием и поиском путей примирения. Также они очень остро и болезненно переживают отвержение со стороны эмоционально значимых лиц. Возможно, поэтому общение через

Интернет представляется им более привлекательным с точки зрения безопасности и более низких рисков отвержения.

На уровне тенденций можно отметить склонность к проявлению демонстративных черт ( $p=0,056$ ) у группы подростков, склонных к интернет-зависимости, а также проявлений характеристик неустойчивого типа ( $p=0,083$ ). Подростки с чертами неустойчивого типа демонстрируют сниженную способность к волевой регуляции поведения, не достаточно способны регулировать свои влечения, удерживаться от удовлетворения внезапно возникших желаний. Они, скорее, плывут по течению, примыкая к более активным сверстникам. Способность же к волевой регуляции необходима, чтобы сопротивляться гиперстимулирующей интернет-среде и планировать эффективную деятельность в Интернете.

По данным подросткового варианта опросника Р. Кеттелла HSPQ на уровне тенденций так же выявлены значимые отличия по показателям шкалы Q3 (импульсивность – контроль желаний,  $p=0,06$ ), и шкалы С (эмоциональная устойчивость- «слабость Эго»,  $p=0,08$ ). Следовательно, в качестве характерных личностных особенностей подростков, склонных к интернет-зависимому поведению, можно выделить следующие свойства: эмоциональная неустойчивость, возбудимость и беспокойство, робость, низкий контроль собственного поведения, фрустрированность (напряженность) (Рис.2).

Таким образом, личность подростка, склонного к Интернет-зависимому поведению, имеет определенные личностные черты. В первую очередь личность подростка с проблемным использованием Интернета характеризует общая эмоциональная неустойчивость, склонность переживать одновременно порой полярные эмоции, легкая возбудимость — даже самое слабое по силе воздействие извне способно приводить психику такого подростка к возбуждению. Одной из главных центральных особенностей является чувствительность к опасности, тревожность, как следствие этого, обусловленное бегство от «суровой» реальности. Следствием влияния таких личностных свойств является недостаточный уровень развития коммуникативных способностей как способа открыто, активно, без чувства неловкости взаимодействовать с окружающими. Интернет достаточно успешно позволяет влиять на процесс общения, в любой момент (например, в ситуации затруднения) прерывая процесс коммуникации, облегчая задачу общения, позволяя ему протекать под контролем, без страха и волнения.

Итак, личность подростка, склонного к интернет-зависимому поведению обладает своими отличительными особенностями, что проявляется как специфической внутренней картиной характерологических свойств, так и внешними, поведенческими паттернами.

### **Литература:**

1. Егоров А.Ю., Кузнецова Н.А., Петрова Е.А. Особенности личности подростков с Интернет-зависимостью // Вопросы психического здоровья детей и подростков – 2005 –Т.5– №2– стр.20-27.
2. Малыгин В.Л., Хомерики Н.С., Смирнова Е.А. Личностно-характерологические и социальные факторы риска формирования склонности к Интернет-зависимости у подростков.// Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Под ред. А.Е.Войсунского – 2009 – стр. 199-211
3. Радионова М.С., Спиркина Т.С. Характеристики личностной и эмоциональной

сферы пользователей сети Интернет, склонных к Интернет-зависимости // Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Ред.-сост.А.Е.Войскунский – 2009 – стр.113-137.

4. Теперик Р.Ф., Жукова М.А. Особенности общения Интернет-зависимых пользователей // Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. Ред.-сост.А.Е.Войскунский. –2009 – стр.165-187.

5. Caplan S.E. Problematic Internet use and psychosocial well-being: development of a theory – based cognitive-behavioral measurement instrument // Computers in Human Behavior – 2002 – vol.18 – №5 – p.553-575

6. Chen S.-H., Weng L.-J., Su Y.-J., Wu H.-M., Yang P.-F. Development of a Chinese Internet Addiction Scale and Its Psychometric Study // Chinese Journal of Psychology – 2003 – vol.45 – N.3 – p.279-294

7. Shotton M.A. Computer Addiction? A Study of Computer Dependency. London: Taylor & Francis, 1989, 342p.

9. Young K.S., Rodgers R.C. Internet addiction: Personality traits associated with its development // Paper presented at the 69th annual meeting of the Eastern Psychological Association – 1998 – Available also as [WWW document]. URL: [http://www.netaddiction.com/articles/personality\\_correlates.pdf](http://www.netaddiction.com/articles/personality_correlates.pdf)