

РАЗДЕЛ I
ПСИХОЛОГИЯ. ПЕДАГОГИКА

УДК 316.6

К. В. Андрукевич

Детский сад № 55 г. Барановичи, Барановичи, Беларусь

**ОТНОШЕНИЕ К ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ ОНЛАЙН-
КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ
У ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ**

В статье рассматривается проблема распространенности и популярности психологического онлайн-консультирования среди потенциальных клиентов. Изучены когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты отношения потенциальных клиентов к психологическому онлайн-консультированию посредством сети Интернет.

Ключевые слова: психологическое консультирование; психологическое онлайн-консультирование; когнитивный компонент отношения к психологическому онлайн-консультированию; эмоциональный компонент отношения к психологическому онлайн-консультированию; поведенческий компонент отношения к психологическому онлайн-консультированию.

Библиогр.: 7 назв.

K. V. Andrukevich

Kindergarten №55, Baranovich, Baranovich, Belarus

**ATTITUDE TO PSYCHOLOGICAL ONLINE-CONSULTING VIA
THE INTERNET IN POTENTIAL CLIENTS**

The article examines the problem of prevalence and popularity of online psychological counseling among potential clients. The cognitive, emotional and behavioral components of potential clients' attitudes toward online psychological counseling via the Internet are studied.

Key words: psychological counseling; psychological online counseling; cognitive component of attitude towards psychological online counseling; emotional component of attitude towards psychological online counseling; behavioral component of attitude towards psychological online counseling.

Ref.: 7 tit.

Введение. Интенсивное внедрение практической психологии в социальную жизнь закономерно приводит к развитию тех ее областей, которые направлены на оказание психологической помощи, и прежде всего, к развитию консультативной психологии [1, с. 3]. Вместе с тем, стремительное развитие интернет-технологий позволяет практикующим психологам расширить свой спектр работы.

Благодаря мобильности данного вида помощи интернет-консультирование может стать альтернативой для людей с ограниченными физическими возможностями, живущих в местах, где отсутствует психологическая служба, обладающих дефицитом свободного времени для непосредственного посещения психолога. Поэтому важно изучать отношение к психологическому консультированию посредством сети интернет. С помощью данных полученных в ходе исследования, можно судить о востребованности такого способа получения психологической помощи, об осведомленности потенциальных клиентов о психологической службе. Изменяя отношение к психологическому онлайн-консультированию, можно увеличить количество обращений за психологической помощью онлайн, а затем и к психологам в целом.

Однако проблема психологического онлайн-консультирования не получила должного освещения в научных исследованиях: детально не раскрыта сущность данного вида психологической помощи, не исследовано отношение к нему потенциальных клиентов, во многом определяющее его востребованность на рынке психологических услуг. Указанные обстоятельства обусловили обращение к теме исследования.

Основная часть. М. А. Гулина описывает психологическое консультирование как помощь индивидууму в исследовании его проблемы, прояснении конфликтующих между собой точек; поиск новых, альтернативных способов совладения с ситуацией, «помощь людям в их помощи самим себе» [1, с.19; 2, с. 247].

Онлайн-консультирование через Интернет является новой формой получения психологической помощи. Существуют различные обозначения данного вида психологической помощи: психологическая помощь online, консультирование виртуального психолога, кибертерапия [3, с. 46; 4; 5; 6].

Наше исследование проводилось на базе учреждения образования «Барановичский государственный университет». Выборку исследования составили 154 человека: студенты 2—5 курсов дневной и заочной форм получения образования. Основным критерий выбора испытуемых — отсутствие у них базовых психологических знаний в области теории и практики психологического консультирования.

В исследовании использовались методы тестирования и анкетирования. Применялась модифицированная в соответствии с целью исследования методика «Семантический дифференциал». Данная методика была направлена на изучение эмоционального компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию. Испытуемым предлагалось последовательно оценить психологическое онлайн-консультирование посредством сети Интернет с помощью нескольких противоположных пар эмоционально-оценочных прилагательных. Для изучения когнитивного и поведенческого компонента к психологическому онлайн-консультированию нами была применена разработанная анкета. Испытуемым предлагается закончить ряд предложений, отражающих отношение к изучаемому нами вопросу. Ответы испытуемых обрабатывались посредством применения метода контент-анализа.

Результаты контент-анализа ответов испытуемых на утверждения, содержащиеся в анкете, направленной на оценку когнитивного компонента отношения, позволили выделить три смысловые категории, отражающие разный уровень представлений о психологическом онлайн-консультировании: поверхностные представления (слабая осведомленность, неверные суждения); адекватные представления (верные, но только о некоторых аспектах консультирования); глубокие представления (понимание практически всех особенностей психологического онлайн-консультирования).

Установлено, что для большинства потенциальных клиентов характерен низкий уровень выраженности когнитивного компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию (86,9 %). Большинство ответов респондентов отражали поверхностные представления о сущности данного вида психологической помощи. Испытуемые затруднялись объяснить суть рассматриваемого вида психологического консультирования, формулировали неоднозначные или неточные определения («общение между людьми», «беседа с психологом», «удобно, но не эффективно», «общение с психологом, не находящимся рядом»). Потенциальные клиенты, составившие данную группу, не имеют отчетливого понимания положительных и отрицательных сторон психологического онлайн-консультирования. Они, как правило, либо отказывались от ответа на данный вопрос или указывали только одну положительную или отрицательную характеристику («конфиденциальность», «удобство», «отсутствие личного контакта»). Отрицательных характеристик было выделено больше, чем положительных. Испытуемые продемонстрировали низкий уровень критичности в оценке

пригодности такого вида психологического консультирования для различных категорий индивидов: указывали, что подобный вид психологической помощи подходит для всех. Их ответы отражали представленность когнитивного отношения преимущественно существующими мифами о психологическом онлайн-консультировании, детально описанные В. Ю. Меновщиковым: «начинают свою деятельность», «не имеют личного кабинета», «не реализовались в другой области», «хотят заработать». Они не знают обо всем спектре способов получения психологических онлайн-консультаций: ограничивались указанием только одного способа («просмотр роликов», «переписка») и, как правило, не поясняли, не конкретизировали свои ответы («делать тесты», «общение»). Не имеют четко сформулированной позиции относительно эффективности («не знаю», «наверное», «не может») или возможного вреда («возможно, может», «не должно навредить», «не знаю») данного вида психологической помощи. Респонденты с поверхностными представлениями о психологическом онлайн-консультировании убеждены в обусловленности его результативности авторитетом и профессиональной компетентностью психолога («если хороший психолог», «если будет популярным», «если убедить человека в этом»). Примечательно, что они занимают экстернальную позицию и не склонны связывать успешность онлайн-консультаций с характерологическими особенностями, мотивацией самих клиентов.

Средний уровень выраженности когнитивного компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию выявлен у 12,4 % потенциальных клиентов. Они имеют некоторое понятие о том, что из себя представляет психологическое консультирование посредством сети Интернет («способ помощи людям, нуждающимся в срочной психологической помощи», «современный способ получения психологической помощи», «удобная возможность получить консультацию у психолога»). Потенциальные клиенты, составляющие данную группу, могут достаточно точно определить отрицательные и положительные стороны данного способа психологической помощи («удобство, охват большой территории», «быстрота, частое использование», «доступность, простота», «не уверенность в анонимности и невозможность сконцентрироваться из-за удаленности собеседника», «при работе сложно определить эмоциональное состояние человека»). При обработке результатов контент-анализа была выявлено, что испытуемые с адекватным уровнем представлений выделяют положительных сторон больше, чем отрицательных. При указании пригодности такого вида

психологического консультирования представители данного уровня отмечали лиц, достигших совершеннолетия. В ответах, касающихся представлений о том, каким должен быть психолог, практикующий данный вид психологической помощи, придерживались мнений о том, что у него должен быть большой опыт работы и достаточная профессиональная квалификация. Однако, так же как и представители поверхностного уровня представлений, не связывают успешность интернет-консультирования с характерологическими особенностями самих клиентов. Они имеют представление о некоторых способах получения психологических онлайн-консультаций, ими указывались некоторые технические средства, в одном или двух вариантах, способствующие более успешному получению квалифицированной психологической помощи («skype, электронная почта», «чаты, видео звонки», «социальные сети, сообщения»). Представители адекватного уровня допускают возможность нанесения вреда данным способом психологического консультирования и верно понимают некоторые аспекты его успешности («если будет организована четкая работа психолога», «если обе стороны добросовестно относятся к работе»). Испытуемые, относящиеся к данному уровню представлений, склоняются к тому, что психологическое интернет-консультирование может быть успешным. При ответе на вопрос, касающийся нанесения возможного вреда, они указывали четкие ответы «да» или «нет» и обосновывали свое мнение одним или двумя доводами («если клиент недостаточно информирует психолога, и останется недоволен помощью психолога», «если будет проводиться неопытным специалистом», «если клиент сделает неправильные выводы»).

Высокий уровень выраженности когнитивного компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию, которому соответствуют верные представления, составил 0,7 %. Испытуемые имеющие четкие представления о положительных и отрицательных сторонах онлайн-консультирования, отражающие не только эмоциональную сторону, но и материальные аспекты вопроса («анонимности, удобство, малобюджетность, отсутствие территориальных границ», «нет визуального контакта, не конфиденциально», «отсутствие возможности возобновления контакта, в случае если клиент испытывает всплеск негативных эмоций»). Испытуемые с данным уровнем могут четко разграничивать индивидов, для которых может быть приемлем данный вид психологической помощи, они указывают не только адекватные возрастные рамки, но и непосредственно категории лиц,

которые могут использовать психологическое интернет-консультирование («осужденный, инвалидов, пенсионеров»). Респонденты с глубоким уровнем представлений допускают возможность нанесения вреда посредством данного вида психологической помощи и обосновывают свой ответ в развернутой форме, указывая не только поведенческие и эмоциональные причины, но также и непосредственно не зависящие от участников консультации («специалист недостаточно компетентен или клиент не захотел взаимодействовать с ним, сигнал сети прерывистый, сайт создан для зарабатывания денег, а не для помощи»).

Выявлено, что для большинства испытуемых характерен низкий уровень выраженности поведенческого компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию (71,2 %). Большинство ответов респондентов отражали нежелание использовать данный вид психологической помощи и отказ от пояснений своего выбора, либо неоднозначные ответы («не знаю», «возможно»), а также они не указывали возможные причины обращения к онлайн-психологическому консультированию. Они не рассказали бы или рассказали частично психологу о своей проблеме, неискренне отвечали бы на его вопросы при таком виде консультирования. Представители поверхностного уровня не допускают или допускают частично выход на связь с психологом («не приемлю», «редко») и не знают или имеют поверхностное представление о технических средствах, которые были бы для них наиболее приемлемыми в процессе консультирования в сети Интернет («Skype», «компьютер», «не приемлю»). Они не имеют представления о том, как могли бы чувствовать себя на интернет-консультации («ни как», «не знаю», «не думал») и сколько времени посещали бы интернет-психолога («не обратился бы», «пока мне не надоело бы», «не знаю», «пока психологу не надоело со мной общаться»). Респонденты с данным уровнем представлений хотели бы более кратко изложить информацию, узнать ответ на вопрос и как можно скорее завершить консультацию.

Средний уровень выраженности поведенческого компонента отношения установлен у 28,8 % испытуемых. Большинство испытуемых согласились бы использовать психологическое онлайн-консультирование и указали несколько причин своего выбора («использовала бы, так как мне интересно узнать, какой можно сделать вывод о своей ситуации», «использовал бы, это удобно, безопасно, анонимно»). Так же респондентами указывались и отрицательные ответы, подкрепленные объяснением такого решения («не использовал бы, нет живого общения, может быть не конфиденциально»). Они четко указывали на

то, что честно и искренне отвечали бы на вопросы психолога. Указывали несколько технических средств, которое были бы для них наиболее удобны при общении с психологом в интернет-консультировании («Skype, веб-камера», «skype, анонимные чаты»), а так же обозначали не только частоту обращения, но и возможные причины его («по мере необходимости и в зависимости от ситуации», «часто, в определенное время дня») и свое поведение и состояние в процессе консультирования отмечали как уверенное, спокойное, немного взволнованное. Они стремились бы разобраться в своих проблемах, найти наиболее подходящий ответ на решение своей проблемы, как можно больше понять о ней. Причины завершения процесса интернет-консультирования представители адекватного уровня отмечают такие: «пока мне не стало бы лучше», «пока не разобрался бы в себе», «не почувствовал, что мне это помогает».

Для оценки эмоционального компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию посредством сети Интернет нами была выбрана методика «Семантический дифференциал» (рисунок 1).

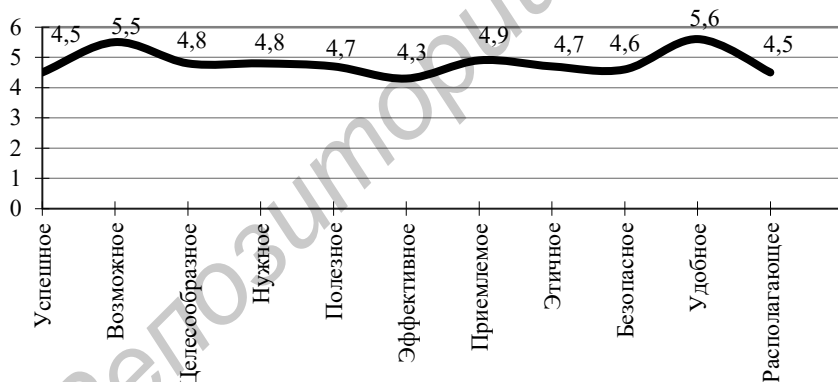


Рисунок 1 — Характеристики психологического онлайн-консультирования

Определение уровня эмоционального компонента осуществлялось согласно Г. М. Бурлачуку, а именно, если нет стандартизированных баллов, то уровни можно определить, используя кривую нормального распределения, т.е. 40 % от максимальной суммы баллов составляет средний уровень, 30 % — высокий уровень и 30 % — низкий уровень [7]. Таким образом, мы выделили следующие градации: низкий уровень (от -33 до -3 баллов); средний уровень (от -12 до 12 баллов); высокий

уровень (от 13 до 33 баллов). Соответственно низкий уровень отражает отрицательное отношение к данному виду психологической помощи, средний — нейтральное и высокий — позитивное отношение.

Для того, что построить график, отражающий положительные и отрицательные характеристики онлайн консультирования, отмеченные испытуемыми, мы перевели, предусмотренные в методике баллы, то есть минимальный балл «-3» был перекодирован в «1», а максимальный «3» — в «7» соответственно. Таким образом, низкий уровень равен 1—3 баллам, средний уровень — 4 балла, а высокий — 5—7 баллов.

Установлено, что для большинства респондентов характерен средний уровень выраженности эмоционального компонента отношения — 57 %, то есть в описании психологического онлайн-консультирования они выбирают нейтральные характеристики, четко не выражающие положительного или отрицательного эмоционального отношения к нему.

Высокий уровень выраженности эмоционального компонента отношения свойственен для 37,2 % испытуемых. Они указали на эмоционально позитивные характеристики психологического онлайн-консультирования.

Низкий уровень характерен для 5,8 % испытуемых. Они испытывают отрицательные эмоции при описании данного вида психологической помощи. Соответственно они указали преимущественно его негативные характеристики.

После обработки полученных данных нами была составлена диаграмма, отражающая уровни выделенных компонентов в процентном соотношении (рисунок 2).

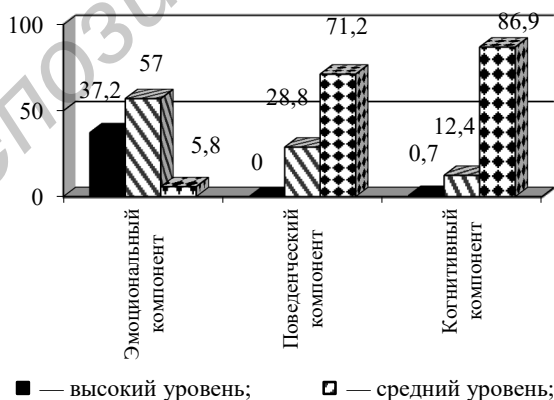


Рисунок 2 — Уровни компонентов отношения к психологическому онлайн-консультированию

Учитывая вышесказанное, мы можем сделать вывод о том, что имеет место рассогласование в когнитивном, эмоциональном и поведенческом компонентах отношения к психологическому онлайн-консультированию у потенциальных клиентов.

Заключение. Таким образом, результаты проведенного исследования свидетельствуют о достижении цели.

Психологическое консультирование — помощь человеку в исследовании его проблемы, прояснении конфликтующих между собой точек; поиск новых, альтернативных способов совладения с ситуацией.

Большинство потенциальных клиентов обладают низким уровнем выраженности когнитивного компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию. Для них характерно слабое представление и неверные суждения о его сути.

Большинство потенциальных клиентов отличаются средним уровнем эмоционального компонента отношения к психологическому онлайн-консультированию, т.е. нейтральным отношением.

При изучении поведенческого компонента отношения было выявлено, что большинству потенциальных клиентов свойственен низкий уровень. Им свойственны нежелание прибегать к данному виду психологической помощи, ориентация на проявление психологического сопротивления самораскрытию в ходе психологического онлайн-консультирования.

Список цитируемых источников

1. *Олифирович, Н. И.* Индивидуальное психологическое консультирование : теория и практика / Н. И. Олифирович. — Минск: Тесей, 2005. — 264 с.
2. *Абрамова, Г. С.* Введение в практическую психологию / Г. С. Абрамова. — М.: Междунар. педаг. академия, 1994. — 237 с.
3. *Автономов, Н. С.* Рассудок. Разум. Рациональность / Н. С. Автономов. — М.: Наука, 1988. — 263 с.
4. *Юнг, К. Г.* Психологические типы / К. Г. Юнг. — М.: АСТ, 2006. — 761 с.
5. *Меновщиков, В. Ю.* Психологическая помощь в сети интернет / В. Ю. Меновщиков. — М.: Смысл, 2019. — 178 с.
6. *Догадова, А. В.* Возможности психологического консультирования в интернете / А. В. Догадова // Журнал практической психологии и психоанализа. — URL: <http://www.b17.ru/article/consult/> (дата обращения: 17.02.2025).
7. *Рогов, Е. И.* Настольная книга практического психолога: учеб. пособие: в 2-х кн. / Е. И. Рогов. — Кн. 1 : Система работы психолога с детьми разного возраста. — М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2008. — 383 с.