

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

Москва, 24–25 февраля 2011 г.



УДК 615.851

ББК 53.57

П 86

Редакционная коллегия:

Айсмонтас Б.Б., Меновщиков В.Ю., Войскунский А.Е., Ляшенко А.И., Иванцов О.В.

П 86

Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2011. – 196 с.

ISBN 978-5-94051-071-0

В сборнике представлены тезисы, доклады и статьи участников межведомственной научно-практической конференции «Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение)». Конференция прошла 24–25 февраля 2011 года в Московском городском психолого-педагогическом университете.

Авторы материалов конференции – ученые, психологи-практики, педагоги, работающие в высших учебных заведениях, психологических и социальных службах. Особое внимание уделено применению дистанционных технологий в помощи социально незащищенным категориям населения, в том числе людям с ограниченными возможностями здоровья.

Сборник адресован практикующим психологам, психотерапевтам, социальным работникам, педагогам, осуществляющим дистанционное консультирование и обучение.

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Предисловие</i>	10
I. ЧЕЛОВЕК И ИНТЕРНЕТ	
Интернет как пространство социолингвистической динамики <i>Белинская Е.П.,</i> <i>д.п.н., доцент, факультет психологии</i> <i>МГУ им. М.В. Ломоносова</i>	11
К разнообразию форм психологической помощи социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий <i>Кислицина И.К.,</i> <i>международная общественная организация</i> <i>«Международное гуманитарное измерение»</i> <i>(WORLD HUMAN DIMENSION),</i> <i>г. Нью-Йорк</i>	15
Проектирование и создание сайта службы психологической помощи в сети Интернет <i>Иванцов О.В.,</i> <i>педагог-психолог</i> <i>ЦЭПП МГППУ,</i> <i>г. Москва</i>	16
Программа «Моя тема — моя жизнь». Опыт проведения дистанционных дискуссионных профилактических мероприятий <i>Паламонов И.Ю.,</i> <i>начальник информационно-аналитического отдела</i> <i>Межрайонного центра «Дети улиц» СВАО г. Москвы</i>	19
Дистанционная диагностика и психологическая коррекция с использованием БОС <i>Балыкин А.И., Балыкина-Милушкина Т.В.,</i> <i>ООО Академия Развития Способностей «Гармония»,</i> <i>г. Москва</i>	23
II. ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	
Интернет-консультирование: современное состояние проблемы <i>Меновщиков В.Ю.,</i> <i>к.п.н.,</i> <i>президент Федерации Психологов-Консультантов Онлайн,</i> <i>г. Москва</i>	25
Тенденции развития психологического консультирования в информационной сети Интернет <i>Донцов А.И.,</i> <i>д.п.с., профессор, академик РАО,</i> <i>профессор кафедры социальной психологии МГУ им. М.В. Ломоносова,</i> <i>Донцов Д.А.,</i> <i>к.п.с., доцент, профессор кафедры социальной психологии АНОО ВПО ОГИ,</i> <i>Донцова М.В.,</i> <i>к.п.с., доцент кафедры психологии Одинцовского филиала НОУ ВПО МПСИ</i>	30
Психологическая помощь осужденным с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение)	

<i>Дебольский М.Г., к.п.н., доцент, зав. кафедрой факультета юридической психологии МГППУ.....</i>	<i>34</i>
Особенности интернет-консультирования мигрантов	
<i>Пономарев П.Л., к.пед.н., психолог ЦЭПП МГППУ, г. Москва.....</i>	<i>36</i>
Очное и дистантное консультирование (по телефону и скайпу): сравнительный анализ	
<i>Колпачников В.В., к.п.н., доцент МГППУ, член правления Федерации Психологов-Консультантов Онлайн.....</i>	<i>40</i>
Возникновение и развитие диалога при онлайн-консультировании	
<i>Саламахина Н.С., член Федерации Психологов-Консультантов Онлайн.....</i>	<i>41</i>
К вопросу об эффективности социально-психологической интернет-поддержки	
<i>Плахтий М.В., ст. преподаватель, Филиал Российского государственного университета в г. Электросталь.....</i>	<i>47</i>
Проблема выбора психотерапевтических техник в онлайн-консультировании и психотерапии	
<i>Рюмин В.Г., главный психотерапевт Пермского края, академик Российской академии социального образования, г. Пермь.....</i>	<i>51</i>
Когниции и личность как цели психологического воздействия (сравнение заочного и очного консультирования)	
<i>Гнедова С.Б., к.п.н., доцент Ульяновского государственного университета.....</i>	<i>53</i>
Интернет-форум как виртуальная площадка для организации психологической помощи	
<i>Дроздов Д.С., психолог-консультант Московской службы психологической помощи населению, член Федерации Психологов-Консультантов, г. Москва.....</i>	<i>56</i>
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., директор ГУ Центр психолого-педагогической помощи семье и детям Южного административного округа города Москвы.....</i>	<i>58</i>
Возможности техники помощи «Волшебная палочка» при дистанционном консультировании	
<i>Одинцова М.А., к.п.н., доцент кафедры социальной психологии, Университет РАО, г. Москва.....</i>	<i>66</i>
Критерии качества экстренной психологической помощи в дистанционном психологическом консультировании	
<i>Основин И.В., педагог-психолог ГОУ ЦПМСС «Живые потоки» ЗАО г. Москвы.....</i>	<i>69</i>
Особенности работы с подростками в социальных сетях	

<i>Айбятуллина Ю.В., психолог-педагог ЦППРК «Практик», г. Москва.....</i>	<i>70</i>
Новые возможности психологической помощи в мегаполисе <i>Дмитриев В.Н., Скакунова Е.Г., ГУ Московская служба психологической помощи населению, г. Москва.....</i>	<i>72</i>
Информационно-коммуникативные технологии как приём арт- и игротерапии <i>Tatiana Cottle, докторант Политехнического университета, штат Вирджиния, США.....</i>	<i>74</i>
Психология восприятия текста в online-консультировании <i>Ямковая Л.С., методист ГОУ ЦПМСС «Взаимодействие» ЮОУО, г. Москва.....</i>	<i>76</i>
Психологическое консультирование в формате D <i>Каширина А.А., ВГПУ, г. Волгоград.....</i>	<i>79</i>

III. ИНТЕРНЕТ-ТЕЛЕФОНИЯ И ТЕЛЕФОНЫ ДОВЕРИЯ

Телефонное консультирование как средство экстренной психологической помощи <i>Коджаспиров А.Ю., к.п.н., доцент, зав. сектором дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи МГППУ.....</i>	<i>82</i>
Интернет-технологии как средство оптимизации работы «Телефона доверия» с подростками <i>Паксеваткина В.Ю., зав. отделением МУ КЦСОН «Забота», отделение Экстренной психологической помощи по телефону «Телефон доверия», г. Калуга.....</i>	<i>85</i>
Опыт дистанционной психологической помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья <i>Куртанова Ю.Е., к.п.н., доцент МГППУ.....</i>	<i>87</i>
Эффективные способы работы с «использующими» клиентами в дистанционной работе (защита «Собственного» в этическом конфликте методами экзистенциального анализа) <i>Рязанова И.Н., Центр экстренной психологической помощи МЧС, г. Москва.....</i>	<i>89</i>
Особенности организации дистанционного консультирования социально незащищенных лиц <i>Складнева Н.А., Муниципальное учреждение «Центр психолого-педагогической помощи», г. Новокузнецк.....</i>	<i>95</i>
Критерии эффективности работы телефонного консультанта. Самооценка эффективности	

<i>Можарова С.С., психолог-консультант ТНПП Московской службы психологической помощи населению.....</i>	<i>98</i>
Осведомленность подростков о психологической помощи, оказываемой средствами дистанционного консультирования <i>Киракосян Е.С., Кокорева А.И., Коновко Н.А., Центр экстренной психологической помощи МГППУ, г. Москва.....</i>	<i>100</i>
Особенности психологического консультирования детей, подвергшихся физическому и психологическому насилию <i>Ермолаева А.В., зам. руководителя сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» ЦЭПП МГППУ.....</i>	<i>103</i>
Роль позиции клиента в телефонном консультировании <i>Стратий О.Л., ГУ Центр экстренной психологической помощи МЧС РФ, г. Москва.....</i>	<i>107</i>
Проблема завершения разговора с телефон-зависимыми абонентами Телефона доверия <i>Поливанова М.М., психолог службы «Телефон экстренной медико-психологической помощи», г. Москва.....</i>	<i>109</i>

IV. ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Интерактивный топос человека: функциональные расширения <i>Ярославцева Е.И., к.ф.н., доц., с.н.с., Институт философии РАН, г. Москва.....</i>	<i>112</i>
Психолого-педагогическое сопровождение дистанционного обучения студентов-инвалидов с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата <i>Хайрулина И.А., с.н.с., Городской ресурсный центр по развитию интегрированного (инклюзивного) образования МГППУ.....</i>	<i>117</i>
Применение дистанционных технологий обучения в системе профессионального ориентирования абитуриентов ВУЗа <i>Андреанова Е.Г., к.т.н., доцент, методист ЦДО МИРЭА, г. Москва.....</i>	<i>119</i>
Персональная информационно-образовательная среда преподавателя при дистанционном обучении <i>Андреев А.А., д.п.н., к.т.н., профессор, Московская финансово-промышленная академия.....</i>	<i>121</i>
Разработка и применение дистанционных технологий в обучении психологов: опыт, проблемы, перспективы <i>Айсмонтас Б.Б., к.пед.н., профессор МГППУ.....</i>	

<i>Почетный работник высшего профессионального образования РФ, декан факультета ДО МГППУ.....</i>	<i>123</i>
Из опыта разработки электронных учебников <i>Беляев М.И., Главный специалист по информатизации образования Института международных программ Российского университета дружбы народов, г. Москва.....</i>	<i>125</i>
Вебинары при дистанционном обучении: методика подготовки и проведения <i>Никуличева Н.В., зав. кафедрой дистанционного обучения, Центр развития профессионального и личностного потенциала научно-педагогических кадров, Федеральный институт развития образования, г. Москва.....</i>	<i>127</i>
Психологические проблемы при обучении взрослых на дистанционном курсе <i>Никуличева Н.В., зав. кафедрой дистанционного обучения, Центр развития профессионального и личностного потенциала научно-педагогических кадров Федерального института развития образования, г. Москва.....</i>	<i>132</i>
Видеовзаимодействие в интернет-сети для ВУЗов и возможности его использования в процессе дистанционного обучения и консультирования социально незащищенных категорий населения <i>Королёв Д.А., Кувишинова С.И., Московский государственный институт электроники и математики.....</i>	<i>138</i>
Деятельность тьютора дистанционного образования в анализе конкретных ситуаций <i>Августевич С.И., к.п.н., доцент, руководитель учебного центра Открытого университета Израиля в Москве.....</i>	<i>141</i>
Будущее E-Learning в развивающихся странах: взгляд из Бангладеш <i>Уддин Мд. Актхер, аспирант МГППУ.....</i>	<i>144</i>
Скайп-технологии в дистанционном обучении английскому языку студентов с особыми образовательными потребностями <i>Ермолова Т.В., к.п.н., доцент кафедры зарубежной и русской филологии МГППУ.....</i>	<i>149</i>
Практика в системе подготовки психологов при дистанционной форме обучения <i>Шилова О.Р., к.п.н., доцент, преподаватель МГППУ.....</i>	<i>150</i>
Компьютерная интеллектуальная поддержка при самообучении на основе мобильной связи <i>Киселева Е.А., Мирошник Е.В., Латун А.В., Академия ГПС МЧС России, г. Москва.....</i>	<i>152</i>

Информационные технологии: влияние на личность и когнитивные процессы учащихся разного возраста Звонков Н.В., Московский городской психолого-педагогический университет, г. Москва.....	156
Использование дистанционных технологий в работе специалистов по трудоустройству людей с инвалидностью Тютрин П.С., Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива», г. Москва.....	157
Высшее образование против криминализации общества и рецидивной преступности Давыдов М.М., ФБУ ИК-12 строгого режима, г. Пермь.....	160

V. ИНТЕРНЕТ-ЗАВИСИМОСТЬ

Основные задачи психологии Интернета Войскунский А.Е., к.п.н., зав. лабораторией «Психологические проблемы информатизации», МГУ им. М.В. Ломоносова.....	166
К проблеме диагностических критериев интернет-зависимого поведения. Критерии диагностики Малыгин В.Л., д.мед.н., профессор, зав. кафедрой психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии МГМСУ, г. Москва.....	171
Механизмы развития интернет-аддикции. Современное состояние проблемы Дубровинская Е.И., методист Центра психолого-педагогической помощи и коррекции для детей с нарушением зрения «Давыдково», г. Москва.....	175
Особенности социального интеллекта у подростков, склонных к интернет-зависимому поведению Антоненко А.А., аспирантка ГОУ ВПО Московский государственный медико-стоматологический университет, кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии.....	178
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», г. Обнинск.....	181
Особенности семейных коммуникаций при интернет-зависимости Смирнова Е.А., аспирантка ГОУ ВПО	

<i>Московский государственный медико-стоматологический университет, кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии.....</i>	<i>183</i>
Исследование характеристик эмоционально-личностной сферы пользователей сети Интернет, влияющих на возникновение интернет-зависимости	
<i>Спиркина Т.С., преподаватель МГППУ.....</i>	<i>185</i>
Особенности личностной сферы подростков, склонных к интернет-зависимости	
<i>Хомерики Н.С., с.н.с., Московский государственный медико-стоматологический университет, кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии.....</i>	<i>189</i>
Исследование Интернет-зависимости среди китайских игроков в онлайн-игры	
<i>Ван Шилу, Карпущина А.И., МГУ им. М.В. Ломоносова, факультет психологии.....</i>	<i>192</i>

Предисловие

Психологическая помощь онлайн, обучение с применением дистанционных технологий, проблема поддержки социально незащищенных категорий населения – три круга вопросов, которые в последнее время привлекают к себе все больше внимания.

Каждый из них обладает своей спецификой, и все они имеют много общих точек соприкосновения. Результаты научных исследований и практический опыт, гипотезы и открытия, статистические выкладки и живые человеческие судьбы – стали темами обсуждения на первой Межведомственной научно-практической конференции «Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение)», состоявшейся 24–25 февраля 2011 года в Московском городском психолого-педагогическом университете (МГППУ).

Конференция была подготовлена Факультетом дистанционного обучения МГППУ и Федерацией Психологов-Консультантов Онлайн при поддержке Департамента образования города Москвы и при участии Московской службы психологической помощи населению.

Целью конференции являлись обсуждение, анализ и выработка рекомендаций по оказанию психологической помощи с использованием современных дистанционных технологий социально незащищенным категориям населения (людям с ограниченными возможностями здоровья, ВИЧ-инфицированным и т.д.), в том числе людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию (лицам с аддитивным поведением, заключенным и т.д.).

В конференции приняли участие специалисты, занимающиеся психологической помощью на дистанции и дистанционным обучением, практические психологи, студенты ВУЗов, представители Департамента образования и Департамента семейной и молодежной политики города Москвы, представители общественных и некоммерческих организаций.

Конференция, аналогов которой в нашей стране еще не было, вызвала неподдельный интерес. В процессе проведения конференции осуществлялась ее интернет-трансляция, были проведены международные телемосты со специалистами США и Израиля. Во время пленарных заседаний, работы секций и круглых столов было заслушано более 80 докладов.

Материалы сборника представлены в 5 разделах в соответствии с направлениями работы конференции: I. Человек и интернет; II. Интернет-консультирование; III. Интернет-телефония и Телефоны доверия; IV. Дистанционное обучение; V. Интернет-зависимость.

При подготовке материалов к печати в названия некоторых докладов, по просьбе авторов, были внесены небольшие коррективы. Для того чтобы читатели имели возможность найти соответствующее выступление в Программе конференции и в подготовленном на диске видеодочете, в сборнике, наряду с новым, приводится прежнее название доклада.

В связи с отсутствием нормативно закреплённого написания многих интернет-терминов, в текстах при их использовании в основном была сохранена авторская редакция.

Мы выражаем искреннюю благодарность авторам, предоставившим свои материалы для публикации, а также всем участникам конференции, и надеемся на дальнейшее развитие нашего сотрудничества.

Сопредседатели оргкомитета конференции
Айсмонтас Б.Б.,
Меновщиков В.Ю.

I. ЧЕЛОВЕК И ИНТЕРНЕТ

Интернет как пространство социолингвистической динамики

*Белинская Е.П.,
д.п.н., доцент, факультет психологии
МГУ им. М.В. Ломоносова*

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, несмотря 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 социолингвистическая. Иными словами, современное пространство Интернет-коммуникации может быть рассмотрено как пространство социолингвистической 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 было так или иначе связано с вопросами Интернет-коммуникации, причем последняя нередко трактовалась как самостоятельная теоретическая проблема современной социолингвистики [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, в качестве 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 заметить, 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 социолингвистической 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 социолингвистическом 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 социолингвистической 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 социолингвистической 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 online»), 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, сопровождаемым 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. Горошко 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: сб. науч. ст. Саратов: Изд-во ГосУНЦ «Колледж», 2005. Вып. 4.
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. Computer-mediated discourse. In: The Handbook of Discourse Analysis, Oxford: Blackwell Publishing. 2001.
7. Herring, S. Gender and Power in On-line Communication. In: The Handbook of Language and Gender Research, London: Blackwell Publishing. 2004.
8. Thurlow, C. The Internet and Language. In: Concise Encyclopedia of Sociolinguistics, New-York: Elsaivier. 2001.

К разнообразию форм психологической помощи социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий

*Кислицина И.К.,
международная общественная организация
«Международное гуманитарное измерение»
(WORLD HUMAN DIMENSION),
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 – малопродуктивные 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 обслуживает 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 самовоспитывающей. В таком случае требуемые для гармоничного общественного развития знания и умения моделируются в образовательных программах.

Содержание программ отражает непреходящие 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». Выражайте ваше мнение по поводу тех знаний, которые должны стать нормой, и тех взаимоотношений, которые социально оправданы, по адресу <http://irinakislitsina.livejournal.com/>.

Проектирование и создание сайта службы психологической помощи в сети Интернет

(«Проектирование сайтов для интернет-консультирования»)

*Иванцов О.В.,
педагог-психолог
ЦЭПП МГППУ,
г. Москва*

Современные технологии позволяют создавать динамичные и интерактивные интернет сайты. Однако прежде чем приступить 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 недлинные 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 блогерами¹ (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.

Также для размещения интернет сайта обязательно требуется Хостинг.

Хостинг (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)² – информационная система или компьютерная программа, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления контентом (т.е. содержимым)³: 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

1 Хотя по факту вариант «блоггер» в полтора раза более употребим, чем «блогер», и Яндекс при запросе «блоггер» переспрашивает, не имели ли вы в виду «блоггер». См. статистику Яндекса: блогер – 3 млн страниц, блоггер – 4 млн.

2 По причине неблагозвучности русскоязычных сокращений выражений «система управления содержимым» (СУС) и «система управления контентом» (СУК) в компьютерной прессе и литературе обычно используется англоязычное сокращение CMS.

3 Обычно это содержимое рассматривается как неструктурированные данные предметной задачи в противоположность структурированным данным, часто находящимися под управлением СУБД.

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 созданием технического задания и определяется следующими пунктами:

- 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 компании.

Литература

1. Википедия. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Веб-сайт>.
2. Википедия. [http://ru.wikipedia.org/wiki/Динамический сайт](http://ru.wikipedia.org/wiki/Динамический_сайт).
3. Википедия. [http://ru.wikipedia.org/wiki/Статический сайт](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](http://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_содержимым).

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

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

*Паламонов И.Ю.,
начальник информационно-аналитического отдела
Межрайонного центра «Дети улиц» СВАО 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 «лавной» информации, требуется овладеть 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 нежеланием 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 неопределенными, 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 «спрятались» 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 дискуссии 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. С. 8–21.
3. Воробьев Г.Г. Молодежь в информационном обществе. М.: Молодая гвардия, 1990.
4. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
5. Базиков М.В. Психологические и психопрофилактические воззрения А.Н. Острогорского: дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 1999.
6. Тоффлер Э. Шок будущего. М.: АСТ, 2001.
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.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Дистанционная диагностика и психологическая коррекция с использованием БОС

(«Дистанционная психологическая консультация с использованием биообратной связи (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 регистрирует 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 психоэмоциональных 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;
- выявление 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. Функциональные состояния человека и методы его исследования: сб. науч. работ. М.: Наука, 1992.

II. ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Интернет-консультирование: современное состояние проблемы

*Меновицков В.Ю.,
к.п.н.,
президент Федерации Психологов-Консультантов Онлайн,
г. Москва*

За рубежом стремительно развиваются **виды дистантной психологической помощи** через интернет, называемые **психотерапия онлайн (е-терапия), интернет-консультирование, кибертерапия и telehealth.**

Появление Интернета как новой информационной технологии, его широко распространенное использование повсюду в мире и массовый успех персональных компьютеров, которые позволяют большому количеству людей использовать эту технологию, нашли значительное отражение и в области психологии. Формирование Интернета – глобальной компьютерной сети соединило постоянно растущее число местных сетей, и компьютеры действительно создали «глобальную деревню», где люди непринужденно общаются онлайн.

История психологического консультирования как такового насчитывает по разным оценкам от 60 до 100 лет. Можно говорить о том, что психологическое консультирование является новым видом социальной практики. Дистантное консультирование, в таком случае, является новейшим видом социальной практики.

Применительно к консультативной психологии первое употребление данного термина в русскоязычной психологической литературе мы находим, по-видимому, в нашей работе 1996 года, где отмечено, что «категорией, служащей основанием для классификации консультативного процесса, является пространство, т.е. пространственная организация консультации.

С этой точки зрения нами было выделено 2 вида консультирования:

1. Контактное, при котором психолог-консультант встречается с клиентом, происходит беседа лицом к лицу, то, что называется в зарубежной литературе «face-to-face counseling».
2. Дистантное консультирование, которое подразделяется на телефонное, переписку через обычную почту и интернет-консультирование».

Позднее термин «дистантное консультирование» был использован другими отечественными учеными и практиками психологического консультирования, и его содержание было несколько расширено.

В частности, Овчарова Р.В. пишет: «Выделять виды психологического консультирования можно по разным основаниям, например, по характеру решаемых задач: возрастное-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие виды психологического консультирования. Можно также использовать в качестве основания для выделения внутри психологического консультирования видов степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане можно говорить об очном консультировании, консультировании на телефоне доверия, консультировании посредством дистантного письма, консультировании посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах. Все перечисленные выше формы психологического консультирования, кроме очного психологического консультирования, можно объединить под единым понятием – дистантное психологическое консультирование» (Овчарова Р.В., 2000)⁴.

Американская ассоциация дистанционного консультирования (ААДК) определяет distance counseling прежде всего как практику поиска и получения помощи через интернет.

4 Овчарова Р.В. Технологии практического психолога образования: Учеб. пособие для студентов вузов и практических работников. М.: Сфера, 2000. С.74-76

На официальном сайте ААДК отмечено, что Американская ассоциация консультирования (The American Counseling Association), Международное общество по охране психического здоровья онлайн (ISMHO), Американская психологическая ассоциация (American Psychological Association, APA), Американская ассоциация супружеской и семейной терапии (American Association for Marriage and Family Therapy, AAMFT) и другие организации разработали лучшие этические правила для практики дистанционного консультирования. Консультанты, работающие на дистанции, оказывают помощь в вопросах, касающихся взаимоотношений, предотвращения самоубийств, депрессии, развода, тревоги, занятости и образования в течение более чем десяти лет. Эта работа получила признание как потребителей, так и консультантов⁵.

Джон Грохол дает следующее определение: «Е-терапия – новая модальность помощи людям в решении проблем отношений и жизненных проблем. Она использует власть и удобство Интернета, позволяя применить одновременную (синхронную) и отсроченную временем (асинхронную) коммуникацию между человеком и профессионалом. Фокус е-терапии изменяется от клиента к клиенту. Некоторые клиенты хотят обсудить межличностные отношения или изучить новые способы совладания со стрессом. Другие клиенты могут использовать е-терапию как дополнение к другим типам услуг реального мира, или для помощи в разъяснении проблем, над которыми они в настоящее время работают. Кроме того, клиенты будут использовать е-терапию время от времени для «проверки» их жизни и деятельности объективным, имеющим отношение к третьей стороне профессионалом, чтобы воздействовать на философские стороны их жизни»⁶.

Грохол также приводит континуум профессиональных интервенций, подразделяя последние на: 1) традиционные и 2) интервенции е-терапии.

К первым он относит такие интервенции, как:

- психотерапия
- консультирование
- коучинг
- телефон (телефонное консультирование)

Ко вторым:

- видеоконференции
- виртуальная реальность (VR)
- аватар чат
- текстовый чат
- электронная почта.

Джону Грохолу вторит Марша Эйнсворт: «Онлайн-консультирование – «е-терапия» – это когда профессиональный консультант или психотерапевт говорят с Вами по Интернету, оказывая Вам эмоциональную поддержку, давая совет по поводу психического здоровья или предоставляя другое профессиональное обслуживание. Это может быть ответ на один вопрос или продолжающаяся беседа; это может быть по электронной почте, чату, видео или даже интернет-телефону (голос-по-IP).

Е-терапия – жизнеспособный альтернативный источник помощи тогда, когда традиционная психотерапия не доступна. Это эффективно. Это приватно. Это проводится умелыми, квалифицированными, соблюдающими этические правила профессионалами. И для некоторых людей, это – единственный способ, которым они могут получить помощь от профессионального терапевта.

Е-терапия не психотерапия. Она не должна сравниваться с психотерапией. Это не замена для традиционной психотерапии. Работа с терапевтом лично остается лучшим способом. Но многие люди не могут или не хотят видеть терапевта лично. Е-терапия – форма консультирования, которая, хотя и напоминает «не вполне оперившуюся психотерапию», является очень эффективным источником помощи»⁷.

Интернет-консультирование на Западе существует более 30 лет

5 American Distance Counseling Association (ADCA) <http://www.adca-online.org/>

6 Best Practices in eTherapy Definition & Scope of e-therapy John M. Grohol, Psy.D. May 14, 1999 rev.1

7 Ainsworth, M. - <http://www.metanoia.org/imhs/alliance.htm>

С 1972 г., почти как только появился Интернет, появилась идея психологического консультирования в сети. Одной из первых демонстраций интернет-консультаций стал сеанс психотерапии между университетом Stanford и Калифорнийским университетом в Лос-Анджелесе в течение Международной Конференции по компьютерной связи в октябре 1972.

Невозможно точно установить, когда психологи стали взаимодействовать с пациентами по e-mail. Вероятно, это произошло тогда, когда те консультанты, которые участвовали в группах поддержки и стали известными, получили запросы о помощи и некоторые из них на эти запросы ответили. Так, скорее всего, и началась история «е-терапии».

Организации, оказывающие экстренную психологическую помощь, очень скоро поняли потенциал новой интернет-технологии и начали ее использовать. Так консультанты известной кризисной организации «Самаритяне» (<http://www.samaritans.org.uk>) – добровольцы, прошедшие специальное обучение, с 1994 г. ежедневно отвечают на электронную почту от людей, находящихся на грани самоубийства, анонимно и бесплатно. Их работа имеет неоценимое значение. В среднем они отвечают на письма по e-mail от 64000 человек в год.

Интернет-консультирование на Западе стремительно развивается. Так, если осенью 1995 г., существовало двенадцать практик «е-терапии» в Интернет, то к 2002 г. уже насчитывалось свыше 300 частных сайтов, где предлагались е-терапевтические услуги, и предложения от «е-клиник», которые совместно с частными сайтами насчитывали уже более чем 500 сайтов.

Образование международного общества психологического здоровья online (или ISMHO, <http://www.ismho.org>) было одним из этапов развития «е-терапии». ISMHO – некоммерческое общество, созданное в 1997 г., чтобы осуществлять пропаганду использования и развития online-связи, информационную поддержку для участников международного общества психологического (психического) здоровья. Оно стало неофициальной профессиональной организацией для е-терапевтов, которая служит для обеспечения и организации дискуссий, где профессиональные психологи пытаются найти пути использования Интернет, чтобы организовать профессиональную психологическую помощь. ISMHO субсидирует научные исследования, которые обеспечивают новый взгляд на клинические вопросы и формы вмешательства, работающие в Интернет. ISMHO выпустила первые «Принципы организации психотерапии онлайн», чтобы помочь в работе и стать гидом и для клиентов, и для психотерапевтов в этой новой сфере услуг. ISMHO имеет более чем 200 активных участников во многих странах мира.

Виды Е-терапии (интернет-консультирования, психологических услуг в интернете и т.п.) разнообразны. К ним относятся:

1. Информационные ресурсы, основанные на психологических понятиях и проблемах
2. Гиды самоусовершенствования
3. Психологическое тестирование и оценка
4. Помощь в решении войти в терапию
5. Информация об определенных психологических услугах
6. Единственная сессия психологического консультирования через электронную почту или Е-информационное табло (E-Bulletin Board)
7. Продолжающееся личное консультирование и терапия через электронную почту
8. Консультирование в реальном времени через чат, веб-телефонию и видеоконференции (Videoconferencing)
9. Синхронные и асинхронные группы поддержки, семинары (дискуссионные группы) и групповое консультирование.

Можно выделить несколько преимуществ интернет-консультирования:

- Одно из самых важных преимуществ – предоставление возможности получить психологическую помощь тем, кому она недоступна в очном формате, либо если ее получение связано с серьезными трудностями.
- Консультирование проводится в удобное время, не выходя из дома, что значительно экономит временные и материальные ресурсы.

- Изложение своих мыслей и чувств в письменной форме способствует более тщательному отбору слов, оборотов, лучшему анализу ситуации, подключению рефлексии. При этом легче происходит погружение в себя и свою проблему, при минимуме отвлекающих факторов.

- Наличие полной записи всей консультативной переписки, к которой можно вернуться в любой момент. Член нашей Федерации – Ольга Струговщикова, которая проверяла интернет-консультирование на себе, пишет: «Иногда получалось, что некоторые письма я читала по 4–5 раз. Можно было сравнить эмоциональные отклики на текст письма в момент его написания (прочтения) и спустя некоторое время. При подведении итогов, я перечитала все письма, и ряд моментов, которые «тогда» вызывали обиду, злость, «теперь» воспринимались как: «да, это было в моей жизни» (т.е. и консультант, и клиент конкретно видят динамику происходящего).

- В рамках онлайн-консультирования происходит «расширение зоны рефлексии» (отмеченное Дж. Сулером, 2010), которая позволяет терапевту и клиенту думать и составлять ответ. Консультирование по переписке дает больше времени для размышлений, так как не требует сиюминутного ответа. Рефлексивный процесс продолжается между получением (прочтением) и написанием писем.

- «Физическая непредставленность» терапевта способствует устранению коммуникативных барьеров по полу, возрасту, статусу и т.д. Струговщикова пишет: «Эти моменты меня волновали гораздо меньше, чем при очной встрече. Я не уделяла большого внимания (вернее, никакого внимания) своему внешнему виду, тому, как я проявляю эмоции, своему поведению на «приеме». Все это на самом деле давало больше свободы, способствовало раскрепощению, большему сосредоточению на внутренних переживаниях».

Вместе с тем интернет-консультирование вызывает некоторые вопросы этического характера и имеет ограничения.

Одни из самых распространенных этических проблем имеют отношение к вопросам **лицензирования и сертификации** поставщиков психологических сервисов на основе Интернета, будь то терапия, тестирование или просто предоставление информации. Lloyd (1996)⁸ и Uecker (1997)⁹ указали, что Интернет – очень «хрупок» в этих областях, предоставляя относительно легкую возможность для шарлатанства и даже для того, чтобы вредить людям, с одной стороны, и для того, чтобы повредить целостности и качеству профессионального обслуживания, – с другой. Stricker (1996)¹⁰, в социологическом исследовании консультирования онлайн, продемонстрировал ряд различных проблем, таких как **обучение и экспертиза квалификации врача**, сохранение **тайны и конфиденциальности** клиента. Ему принадлежат несколько строгих предостережений в применении терапии онлайн.

В отношении условий допуска к терапии онлайн, решение этого вопроса путем проверки сертификата (диплома) врача предлагали Ainsworth и Grohol (1997)¹¹, представители двух психологических организаций онлайн. Они предложили врачам онлайн возможность регистрироваться у них и получать их мандат (свидетельство, сертификат), например, подтверждающий соответствующее образование и опыт. После проверки эти врачи получили бы специальное изображение (знак), которое можно было бы представить на их вебсайте. Пользователи могли бы связаться с создателями (знака), чтобы проверить его подлинность¹².

Несмотря на то, что интернет-консультирование и психотерапия в сети уже стали реальностью сегодняшнего дня, до сих пор от друзей и уважаемых коллег нам приходится слышать: «Не очень-то я верю в психотерапию в сети» или «Никакой психотерапии в сети нет, есть только область общих советов». Гораздо более радикально звучат утверждения о том, что интернет вообще вреден, прежде всего для наших детей... История повторяется – любое новое открытие

8 Lloyd, M.G. (1996). Have you had a long-distance therapeutic relationship? You will. *Ethics and Behavior*, 6, 169-172.

9 Uecker, E.Z. (1997). Psychodynamic considerations of online counseling. *Perspectives: A Mental Health Magazine*, January- February 1997 [On-line]. Available (February, 1999): <http://www.cmhc.com/perspectives/articles/artO1971.htm>

10 Stricker, G. (1996). Psychotherapy in cyberspace. *Ethics and Behavior*, 6, 169, 175-177.

11 Ainsworth, M. & Grohol, J. (1997). Credentials check [on-line]. Available (February, 1999): <http://www.cmhc.com/check>

12 Фактически на сегодняшний день ряд американских сайтов, предоставляющих услуги интернет-консультирования и терапии, уже имеют знак ISMHO (примеч. автора).

первоначально встречает сопротивление части общества. Требуются доказательства его полезности...

К сожалению, Россия отстала в понимании этих предметов, по меньшей мере, на десяток лет.

Какими бы ни были этические вопросы и ограничения новой технологии, она обязательно приживется, если будет приносить пользу людям. Ученые и практики, обеспокоенные доказательством эффективности терапии онлайн, проводят научные исследования, которые с каждым годом все увеличиваются и уже дали обнадеживающие результаты. Подробную информацию об этом можно найти в обзоре Mallen, Vogel, Rochlen и Day (2005)¹³. И в публикации, посвященной мета-анализу эффективности консультирования и психотерапии в Сети, выполненному А. Барак., Л. Хен, М. Бониел-Ниссим, Н. Шапира.

В частности, мета-анализ включил все эмпирические статьи, изданные до марта 2006 (n=64), которые исследуют эффективность терапии онлайн самых различных форм. Авторами был выполнен мета-анализ всех исследований, сообщенных в них (n=92). Эти исследования вовлекали в общей сложности 9 764 клиента, получивших самые разные психологические вмешательства через интернет, с самыми разными проблемами. Эффективность интернет-консультирования и психотерапии была оценена с помощью различных типов измерений (от тестов до фиксирования физиологических показателей, таких как изменение массы тела).

Исследования подтвердили эффективность самых различных видов интернет-консультирования и терапии.

- Кроме того, из 92 исследований, включенных в анализ, было 14 сравнений терапии на основе Интернета (n = 940) с терапией «лицом к лицу».

- Эффект вмешательств на основе Интернета был 0.39, эффект вмешательств «лицом к лицу» 0.34. Хотя это различие статистически не значимо.

Общий вывод таков: терапия на основе Интернета, в среднем, так же эффективна или почти столь же эффективна, как терапия «лицом к лицу».

Подобные исследования в нашей стране становятся задачей сегодняшнего дня.

Психологические приложения Интернета увеличиваются. Они различны по своей природе и начаты различными людьми и организациями, имеют дело с разнообразными проблемами и потребностями. Поскольку эта область относительно молода, преждевременно делать окончательные выводы относительно воздействия, полезности, важности, эффектов, затрат, применимости и т.п.

Очевидно, защита потенциальных пользователей, так же как и профессионалов, от опасных действий необходима, но недостаточна.

По выражению А. Барака, психология, вошедшая в новое тысячелетие, «рулит по супершоссе, везя мир к неизвестному предназначению. Избеганием выбоин на этой дороге, осторожным рассмотрением, международным мозговым штурмом и интенсивным вниманием к этому новому, беспрецедентному развитию может максимизировать социальные выгоды и минимизировать затраты этой поездки»¹⁴.

Поскольку мы двигаемся далее, открывая новые возможности для терапевтической работы онлайн, профессиональное обучение в дальнейшем станет не только более необходимым, но также и более сложным. Даже относительно опытные терапевты онлайн не могут положиться исключительно на собственные усилия в применении этих новых, установленных компьютером подходов. Мы должны консультироваться с экспертами в когнитивной психологии, коммуникациях, разработке человеческих факторов (социальном инжиниринге) и интернет-технологии. Фактически, где-нибудь в не слишком отдаленном будущем, самая эффективная модель программы кибертерапии могла бы вовлечь междисциплинарную команду, которая помогла бы решить, какая теория психотерапии работала бы лучше всего для специфических нужд клиента.

13 Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33, 819-871.

14 Applied & Preventive Psychology 8:231-245 (1999). Cambridge University Press. Printed in the USA. Copyright © 1999 Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium AZY BARAK University of Haifa, Israel

Все эти возможности, многие из которых уже – действительность, означают, что терапевт, работающий «лицом к лицу», не может просто вступить в киберпространство и немедленно открыть практику – по крайней мере, если этот клиницист (консультант) хочет быть настолько эффективным, насколько это возможно. Вновь прибывшие будут должны обучиться сложным методам терапевтической работы онлайн, так же как узнать о культуре и ресурсах профессии психического (умственного, психологического) здоровья онлайн¹⁵.

Вряд ли консультирование и психотерапия в киберпространстве когда-либо заменят эти методы, осуществляемые «лицом к лицу». Никогда не произойдет так, чтобы какое-то новое явление полностью заменило предыдущее. В то же время в современном мире уже невозможно изолироваться и отказаться от киберреальности, а также от возможностей интернет-консультирования и психотерапии, которые она предлагает.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Тенденции развития психологического консультирования в информационной сети Интернет

*Донцов А.И.,
д.п.с., профессор, академик РАО,
профессор кафедры социальной психологии МГУ им. М.В. Ломоносова,
Донцов Д.А.,
к.п.с., доцент, профессор кафедры социальной психологии АНОО ВПО ОГИ,
Донцова М.В.,
к.п.с., доцент кафедры психологии Одинцовского филиала НОУ ВПО МПСИ*

Существует мнение о том, что психологическая помощь может быть только очной («face to face»). Однако простота и популярность интернет-технологий, на наш взгляд, по меньшей мере, увеличивают возможности доступа населения к психологической помощи. В настоящее время, интернет-технологии пока недостаточно полно используются в практике психологического консультирования. Отчасти это связано с тем, что хотя психологическое интернет-консультирование в том или ином виде уже относительно давно присутствует в Интернете (консультирование онлайн, дистанционное консультирование), до сих пор существуют неизученные области и сферы его применения. Мы поставили перед собой вопросы: «Возможно ли в условиях Интернета действительно осуществить психологическую консультационную работу? Что лежит в основе такой работы? Каковы тенденции развития психологического консультирования в интернете?»

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 сети Интернет виртуальное пространство для общения. По надёжным данным, пользователями Интернета являются более 1 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 Европы¹⁶.

15 Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 481-497.

16 Эти информационные данные озвучены известным деятелем в области интернет-технологий Биллом Гейтсом в его докладе, сделанном им на международной конференции в области сотрудничества в сфере высоких технологий, прошедшей в Москве в ноябре 2006 г.

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 личностно-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 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. В связи с этим перед психологами 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.

Обратимся к изучению процессуальной специфики психологического интернет-консультирования¹⁷. 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. Онлайн 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 онлайн 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.

Психологическое консультирование («в узком историческом смысле») – достаточно молодая область человеческого знания и вида психологической помощи. Своё начало она берет в первой половине XX века с появлением психоанализа, а затем и других ведущих психологических школ. Тем не менее, на сегодняшний день, в России очное психологическое консультирование уже является доступной и относительно привычной для населения формой услуг. В случае с Интернетом, психологическое консультирование приобретает несколько иные качества. 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

17 Содержательные особенности были подвергнуты анализу выше. Хотя, безусловно, содержание процесса и формы его проведения (осуществления), в данном случае, жестко взаимосвязаны и будут интегрированно рассматриваться и дальше.

человека приводит именно душевное страдание, вызванное той или иной проблемой. Но возможно ли такое консультирование в Интернете? Каковы его «слабость» и «сила» в достижении этих задач?

Отвечая на эти вопросы, 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.

Мы утверждаем, что в том, что касается профессионально-личностных (лично-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 (в том числе, в плане понимания психического состояния клиента) 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.

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 online, так и в режиме offline, – 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.

Нередко случается, 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 Интернет¹⁸ 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».

18 Где, по своему желанию, клиент может быть анонимом («выступать» под т.н. «инком», «ником»), что, в подавляющем большинстве случаев, и происходит.

Несмотря на описанные выше недостатки **психологического консультирования в Интернете**, у него, как у новой технологии психологического консультирования, есть и свои **достоинства, сильные стороны**. К ним относится, в частности, так называемый «эффект попутчика», имеющий весьма конкретную социально-психологическую основу¹⁹. 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. Мы имеем в виду 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, тот 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 самостоятельному решению его психологической проблемы. Так же, 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.

Психологический эффект группового консультирования в Интернете, эффект интернет-форумов с психологическим содержанием, часто тождествен 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 настоящее время). Для этого мы имеем 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.

Заметим, что для развития психологического консультирования в сети Интернет необходимо создавать соответствующие условия. Возникает следующий вопрос: «Чем же может 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 вначале консультировать бесплатно, поскольку, на неизвестного именно в сети Интернет, интернет-консультанта вряд ли «кликнут» именно интернет-пользователи²⁰.

19 Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. М.: МГУ, 1979.

Подводя итоги, можно сказать, что хотя 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.

Психологическая помощь осужденным с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение)

Дебольский М.Г.,

к.п.н., доцент, зав. кафедрой факультета юридической психологии МГППУ

Осужденные относятся к социально уязвимым категориям граждан. Это обусловлено тем, что они, прежде всего, люди и, находясь в местах лишения свободы, ограничены в возможностях удовлетворения многих человеческих потребностей, испытывают тоску по дому, близким, их может угнетать жесткий режим содержания, необходимость считаться с криминальной субкультурой. В этих условиях возрастает риск насилия, суицидального поведения. Вместе с тем общество беспокоит личная безопасность граждан, тот факт, что многие осужденные теряют социальные связи, не интегрируются в общество после освобождения, а совершают новые, зачастую более тяжкие преступления. Поэтому уголовно-исполнительная (пенитенциарная) система должна обладать широким арсеналом средств, не только карательного, но и воспитательного воздействия на осужденных [4].

Одним из таких средств является *психологическая работа*. Учитывая важность данного направления деятельности и ориентируясь на международные стандарты обращения с заключенными, по инициативе психологов, Федеральным Законом Российской Федерации от 8 декабря 2003 года № 161-ФЗ законодательно закреплено право осужденных на психологическую помощь, «оказываемую сотрудниками психологической службы и иными лицами, имеющими право на оказание такой помощи» [2, с.7]. Важной формой оказания психологической помощи осужденным является *индивидуальное психологическое консультирование* [6, 8]. За 2010 год сотрудниками психологической службы УИС проведено около 900 тыс. консультаций осужденным, подозреваемым, обвиняемым. Это способствовало решению многих личностных проблем правонарушителей и профилактике деструктивных проявлений. Большая часть консультаций осуществляется по инициативе психолога и сотрудников исправительных учреждений. Во многом это обусловлено объективным фактором: консультации проводятся по результатам психологического тестирования поступивших осужденных и в связи с необходимостью разработать рекомендации по индивидуализации процесса исполнения наказания. По инициативе осужденных проведено более 171 тыс. индивидуальных психокоррекционных мероприятий, а 170 тыс. правонарушителей на добровольной основе принимали участие в групповых социально-психологических тренингах. Как правило, осужденные обращаются за психологической помощью в связи с переживанием фрустрации, вызванной невозможностью реализации жизненно важных целей, в связи с усталостью от длительного пребывания в местах лишения свободы (тюремным стрессом), потребностью разрешить конфликтную ситуацию с

20 Интернет-пользователи имеют привычку интересоваться мнением других пользователей по интересующим их вопросам (на специальных тематических форумах и чатах). Поэтому любая услуга, предлагаемая в Интернете (так же как и вне его), нуждается в определенной рекламной известности.

другими осужденными или администрацией учреждения, желанием восстановить семейные отношения, переживанием горя в связи со смертью близких.

Наряду с психологической помощью *осужденные нуждаются в психологической коррекции* [7]. Слово «коррекция» (от лат. correctio) означает исправление. В соответствии с уголовным законодательством, основными целями наказания являются исправление личности и профилактика повторных преступлений [1]. Если попытаться определить сущность психологической коррекции в нескольких фразах, то можно сказать, что это – *целенаправленный процесс исправления осужденных посредством применения специальных психотехнологий*. В качестве мишени психокоррекционного воздействия на личность осужденного выступают ценностные ориентации, социальные установки, механизмы самооправдания, криминально значимые качества (агрессивность, жестокость, эмоциональная неустойчивость, отчужденность и др.), психические состояния.

Наиболее востребованными в получении психологической помощи являются следующие категории осужденных: несовершеннолетние (4 тыс. человек); осужденные с социально значимыми заболеваниями (в том числе 72,46 тыс. с психическими расстройствами, 40,77 тыс. с активным туберкулезом, 55,96 тыс. с ВИЧ-инфекцией, 42,47 с вирусным гепатитом, 62,04 тыс. с наркоманией, 26,32 тыс., с алкоголизмом); осужденные женщины (в учреждениях УИС их содержится 66,4 тыс., а в домах ребенка при исправительных колониях более 800 детей до трехлетнего возраста); актив осужденных (своим поведением они нередко сами провоцируют конфликтные ситуации с другими осужденными); лица, поставленные на профилактический учет (с повышенной агрессивностью, склонные к суицидальному поведению, противодействию администрации и др.).

Опыт показывает, что психологическая помощь осужденным чаще всего оказывается в русле следующих психотерапевтических подходов (моделей): клиент-центрированная терапия, рациональная терапия, рационально-эмоциональная терапия, экзистенциальная терапия, арт-терапия, нейролингвистическое программирование. Нередко в работе с клиентом преобладает интегральный подход, а выбор конкретных психотехник осуществляется исходя из психологической проблемы осужденного и профессиональной подготовленности психолога (психотерапевта).

Несмотря на то, что психологическая служба УИС развивается весьма динамично (2000 г. – 1400 психологов, 2010 г. – 3800), имеющееся количество специалистов не отвечает потребностям практики. За рубежом достаточно широко распространен опыт привлечения к психологической работе с осужденными гражданских специалистов [3]. Программы, связанные с оказанием психологической помощи осужденным, реализуются и в России [4, 7], но, к сожалению, их количество небольшое. Научно-технический прогресс, развитие компьютерных технологий позволяют обеспечить более широкий охват осужденных психологической работой посредством внедрения интернет-консультирования. Правовые основания для реализации данной работы имеются [2]. Что касается технической стороны вопроса, то в исправительных учреждениях ряда территориальных органов необходимые условия также созданы. Уже проводятся краткосрочные видеосвидания осужденных с родственниками, видеоконференции, организовано дистанционное обучение по ряду специальностей.

В этой связи пенитенциарным психологам предстоит обобщить опыт интернет-консультирования различных категорий социально уязвимых граждан и использовать его в работе с осужденными. Безусловно, модель интернет-консультирования осужденных требует дополнительной научно-методической проработки и апробации на практике.

В соответствии с уголовно-исполнительным законодательством, одним из средств исправления осужденных является общеобразовательное и профессиональное обучение. В утвержденной Правительством РФ Концепции развития уголовно-исполнительной системы России до 2020 года отмечена необходимость дальнейшего создания «благоприятных условий для получения осужденными общего, начального, среднего и высшего профессионального образования посредством заочного и дистанционного обучения...». На протяжении 10 лет ряд вузов России осуществляет дистанционное обучение осужденных (иногда и сотрудников УИС), с целью

получения ими высшего образования по экономическому, социальному, техническому и другим направлениям. Подготовка специалистов-психологов не проводилась. Вместе с тем обучение осужденных по данному профилю является весьма перспективным, так как предполагает использование психологических знаний не только после освобождения, но во время пребывания в местах лишения свободы. Несмотря на дистанционный характер обучения, учебный процесс может строиться таким образом, что осужденные будут получать не только знания, но и вовлекаться в процесс психологической коррекции, саморазвития, получать квалифицированную помощь от преподавателя и сотрудников психологической лаборатории исправительной колонии, а в перспективе – вести групповые занятия и проводить консультирование по принципу: «равный помогает равному». Наряду с осужденными может осуществляться профессиональная подготовка сотрудников УИС, что будет способствовать оптимизации социально-психологической обстановки в исправительных учреждениях и повышению эффективности ресоциализации осужденных.

Московский городской психолого-педагогический университет поддержал проект одной из неправительственных организаций о внедрении дистанционной формы обучения осужденных по психологическому направлению с присвоением квалификации «Бакалавр психологии». Проект предполагается реализовать в исправительном учреждении ГУФСИН России по Пермскому краю. Факультет дистанционного обучения совместно с Факультетом юридической психологии и другими структурными подразделениями МГППУ готовы внести ряд изменений в уже разработанный учебный план и рабочие учебные программы дисциплин вузовского цикла с целью отражения в них интересов, потребностей обучающихся и усиления воспитательного (психокоррекционного) влияния процесса обучения, в том числе самоподготовки, на личность осужденного. В частности, требуется включение в учебный план таких дисциплин, как криминальная и пенитенциарная психология, подготовка учебно-методических материалов по пенитенциарной психологии, по индивидуально-психологическому консультированию, проведение интернет-консультирования осужденных как формы учебных занятий. Для реализации данного проекта требуется решение ряда вопросов организационного, правового и финансового характера. Однако социальная значимость проекта, его поддержка Федеральной службой исполнения наказаний, общественными организациями вселяет оптимизм в успешность его реализации.

Литература

1. Уголовный кодекс Российской Федерации. М.: Проспект, 2008.
2. Уголовно-исполнительный кодекс Российской Федерации. М.: Ось-89, 2009.
3. Андреев Н.А., Морозов В.М., Ковалев О.Г., Дебольский М.Г., Морозов А.М. Ресоциализация осужденных в пенитенциарных учреждениях ФРГ (социально-психологический аспект). М.: Права человека, 2001.
4. Дебольский М.Г. Психологическая служба в уголовно-исполнительной системе // Отечественные записки. Т. 41, 2008. № 2. С. 210–219.
5. Мухина В.С. Отчужденные: абсолют отчуждения. М.: Прометей, 2009.
6. Научно-методические основы оказания психологической помощи осужденным. М., 2001.
7. Психокоррекционные технологии в работе пенитенциарного психолога. М.: ФСИН России, 2005.
8. Райнфрид Х.В. Убийцы, грабители, воры. Психотерапия в системе исполнения наказания. М.: Медицина, 2005.

Особенности интернет-консультирования мигрантов

*Пономарев П.Л.,
к.пед.н., психолог ЦЭПП МГППУ,
г. Москва*

Все больше и больше в психотерапевтической практике появляется запросов от клиентов, связанных с интернет-консультированием. Намечившаяся 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 использование 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: невостребованность 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 будущий 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 устранивается 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, важны самореализация и полезность в новом обществе. Основной вопрос, звучащий в рамках интернет-консультирования – 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 посредством 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, как Вы считаете, Ваша 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 также следует 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 никак нельзя связать с собственным унижением. Наоборот, адаптация к ней, проникновение в скрытое через уничтожение стереотипов (типа «все они такие-эдакие») усиливает личность мигранта, расширяет ее, делая более пластичной и многоуровневой.

Уместен вопрос – почему мы рассматриваем интернет-зависимость в контексте интернет-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-обоснованная база, опирающаяся на масштабные исследования, пока мала. 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, искажающее обычное восприятие, ощущение времени. Как следствие, человек совершенно не умеет следить за продолжительностью времени и работает в Интернете намного больше, 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. Находясь в постоянном поиске информации в Интернете, человек ставит непосильную задачу перед своим мозгом, 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 используют 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 практике автора 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 в качестве причины указывают интернет-зависимость другого супруга.

Кто же в первую очередь подвержен данной 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 одной из главных психологических фигур, на которые необходимо обращать внимание, является следующая – не пытается ли клиент трансформировать психотерапевтические отношения в иные, которые его ограничивают, усиливая дезадаптацию в новой стране.

Среди тех, кто увлечен Интернетом, много людей, обладающих 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 проявить 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 имеют место виртуальные отношения, то это должно стать одним из вопросов для интернет-консультирования.

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

(«Клиент-центрированный подход в интернет-консультировании»)

*Колпачников В.В.,
к.п.н., доцент МГППУ,
член правления Федерации Психологов-Консультантов Онлайн*

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 более чутко 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 позволяют 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.

Возникновение и развитие диалога при онлайн-консультировании

*Саламахина Н.С.,
член Федерации Психологов-Консультантов Онлайн*

Диалог становится частой темой теоретико-прикладных исследований различных современных отечественных психотерапевтов (Копьев, 1990; Булюбаш, 2008; Колпакова, 2007). Например, в качестве теоретической основы консультирования и психотерапии Копьев А.Ф. рассматривает разработанную М.М. Бахтиным концепцию диалога, для которой первичным, исходным фактом является само общение, взятое до (или вне) его психологических определений в понятиях той или иной концепции психотерапии. Булюбаш И.Д., описывая особенности терапевтического дискурса, замечает, что «излагаемая клиентом проблема, как и он сам – это реализация определенного дискурса в диалоге с другим человеком, т.е. быть в диалоге каким-то означает, в том числе, реализовывать в разговоре доступный на данный момент дискурс. А поскольку диалог является формой реализации определенного дискурса, то именно в диалоге с терапевтом и возможны... изменения» (Булюбаш, 2008. С. 47). Колпакова М.Ю. даже считает диалог одним из оснований для интеграции психотерапии.

В настоящее время за рубежом и в нашей стране все интенсивнее развиваются методы психологической помощи на дистанции. В том числе через переписку с использованием Интернета. Возникает вопрос: играет ли и там диалог такую же важную роль, как при очном консультировании и психотерапии? Эти обстоятельства и вопросы определили тему нашей статьи — возникновение и развитие диалога при интернет-консультировании.

Идея исследования возникла при изучении интернет-форумов, где консультируют психологи. Мы обратили внимание на то, что на какие-то посты (ответные реплики) консультантов клиенты отвечают, а какие-то остаются без ответа. Появился вопрос: возникновение письменного диалога, консультативной переписки между клиентом и психологом – это случайность или закономерность, обусловленная определенными действиями консультанта в сети Интернет? Ответ на этот вопрос и составил цель нашего исследования.

Методика и организация исследования

В работах В.Ю. Меновщикова были использованы категории контент-анализа текста интернет-консультанта – консультативные приемы ведения беседы: Эмпатический ответ; Отражение содержания (перефразирование, пересказ, передача содержания); Отражение чувств; Уточнение содержания (открытые вопросы); Уточнение чувств; Резюмирование содержания (обобщение

результатов, подведение итогов); Резюмирование чувств (определение общего эмоционального тона, завершение, подведение итогов); Столкновение с внутренней реальностью (конфронтация); Столкновение с внешней реальностью (конфронтация); Самораскрытие/Замечание о ходе беседы; Интерпретация; Формулирование цели, планирование действий, помощь в оценке альтернатив.

Кроме того, Меновщиковым В.Ю. рассматривались Коммуникативные барьеры, возникающие, когда консультант: Предоставляет совет; Предлагает готовое решение; Занимается морализированием (проповедью); Дает оценку или критикует; Выражает похвалу и согласие (дает положительную оценку); Утешает (Меновщиков, 2010).

Эти же категории контент-анализа были использованы в нашем исследовании. Кроме того, нами проводилась Экспертная оценка компетентности консультанта, данная консультантам экспертной группой по пяти показателям: Общая компетентность (консультанта, психотерапевта); Навыки построения взаимоотношений (уважение, подлинность, эмпатия и в т.ч. контрактирование и психологическая поддержка); Навыки исследования и прояснения (ситуации, чувств, действий, мотивов и т.п.); Навыки планирования действий и разрешения проблем (в т.ч. выдвижение альтернативных гипотез, психотерапевтическое воздействие и т.п.); Навыки завершения консультативной работы (обобщения результатов, выхода из контакта).

Исследование строилось по следующей схеме: случайным образом было отобрано 40 случаев консультативной переписки, далее они были поделены на две группы по принципу возникновения или не возникновения диалога между клиентом и консультантом. В первую группу вошли письма, в которых был один пост (письмо) клиента и один ответ консультанта. Во вторую – несколько писем и клиента, и консультанта, т.е. возник полноценный консультативный диалог. Все письма консультантов были подвергнуты контент-анализу.

Полученные данные обрабатывались в два этапа: на первом этапе сравнивались только первые письма консультантов, на втором – все письма. Из математических методов использовался U критерий Манна-Уитни и линейный коэффициент корреляции по Пирсону.

Результаты и их обсуждение

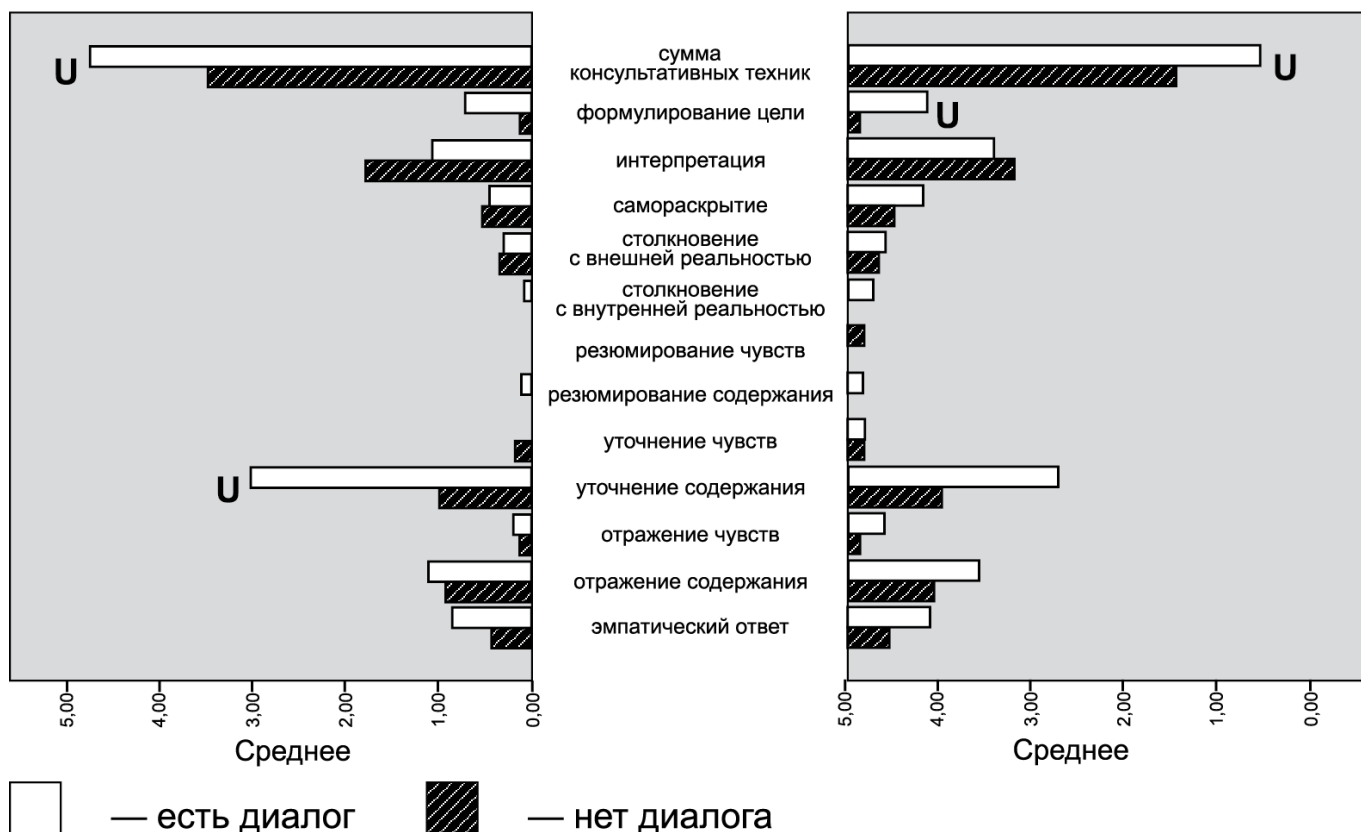
Полученные результаты для простоты восприятия разделены нами на три группы.

1. В первую группу вошли консультативные приемы ведения беседы, во вторую – коммуникативные барьеры, в третью – экспертная оценка.

Различные консультативные приемы представлены в диаграмме 1.

Первые письма

Все письма

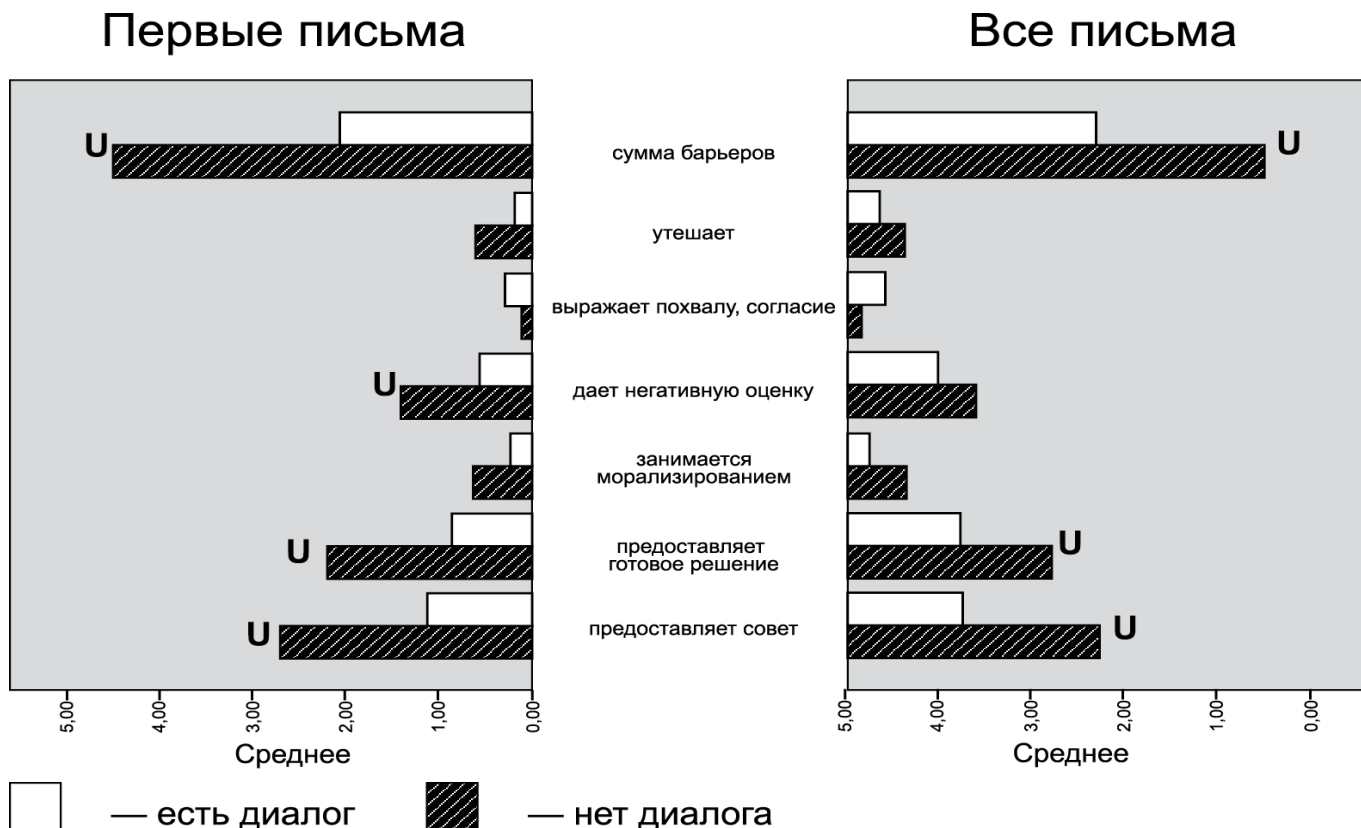


□ — есть диалог ▨ — нет диалога
 Диаграмма 1. Связь консультативных приемов ведения беседы с развитием диалога

На диаграмме показано, что в группе, где возникал и развивался диалог, в среднем чаще использовались консультативные техники и приемы, за исключением интерпретации – она чаще применялась онлайн-консультантами из группы, где диалог не возник. Интересны показатели по категориям «самораскрытие» и «столкновение с внешней реальностью»: они реже использовались в группе, где диалог возник, но чаще применялись в группе, где диалог продолжился. Возможно, это связано с тем, что при первом контакте клиент еще не готов к самораскрытию консультанта и конфронтации, но при существующем терапевтическом контакте эти приемы клиент воспринимает по-другому. Они развивают диалог.

Таким образом, базовые приемы консультирования положительно связаны с возникновением диалога, особенно прием «уточнение содержания». Кроме того, развитие диалога также связано с формулированием цели.

2. Следующая группа результатов касалась влияния на развитие диалога коммуникативных барьеров. Результаты представлены в диаграмме 2.



□ — есть диалог ▨ — нет диалога
 Диаграмма 2. Связь коммуникативных барьеров с развитием диалога

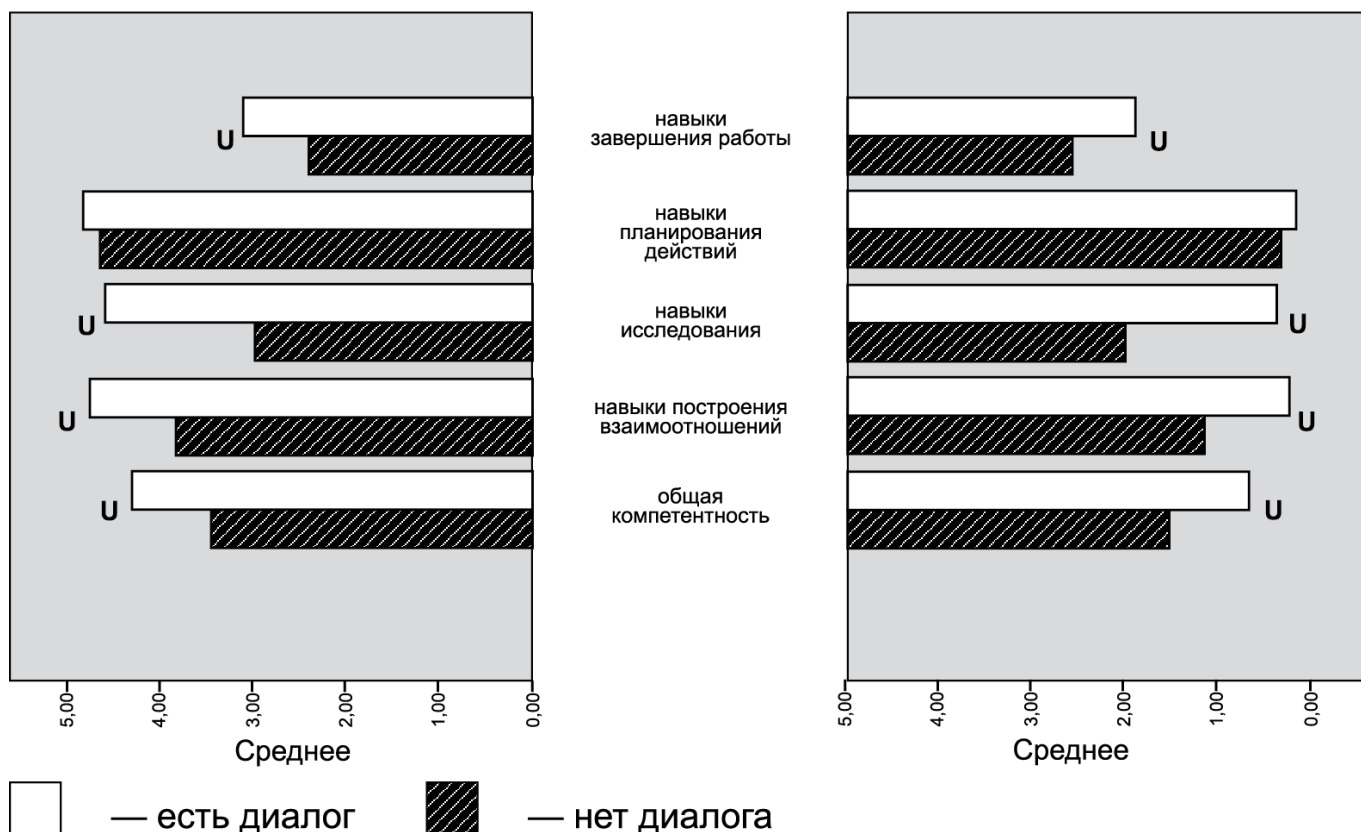
Как мы видим, коммуникативные барьеры отрицательно сказываются на возникновении диалога, особенно предоставление советов и готовых решений. Однако на следующем этапе консультирования, когда диалог уже развит, коммуникативные барьеры начинают играть меньшую роль. Из этого можно сделать предположение, что они отрицательно влияют больше на возникновение диалога, чем на его продолжение.

Остановимся на одном наблюдении, которое нам показалось интересным. Коммуникативные барьеры присутствовали практически во всех консультативных текстах, но в тех случаях, где их не было совсем, диалог прерывался клиентом на третьем-четвертом письме. Вместе с тем в случаях, когда диалог возникал и развивался, коммуникативные барьеры отсутствовали в первом письме, но возникали в последующих. Возможно, что при развитии консультативного диалога психологи, в том числе, прояснив ситуацию, иногда могут давать советы, и эти советы клиент уже может воспринимать и прислушиваться к ним. В среднем, в группе, где диалог не возникал, онлайн-консультанты чаще использовали в письме коммуникативные барьеры, за исключением выражения похвалы – ее чаще применяли в группе, где был диалог.

3. Последняя группа результатов – Экспертная оценка представлена на диаграмме 3.

Первые письма

Все письма



□ — есть диалог ▨ — нет диалога
 Диаграмма 3. Связь экспертной оценки компетентности консультанта с развитием диалога

Из диаграммы следует, что в группе онлайн-консультантов, которые были оценены экспертами как компетентные, чаще возникал и развивался консультативный диалог.

Для уточнения сделанных нами выводов был проведен корреляционный анализ.

Имеется ряд значимых корреляций между категориями контент-анализа и экспертными оценками (на уровне от 0,05 до 0,001).

- Корреляция значима на уровне 0.01, положительные связи
- Корреляция значима на уровне 0.05, положительные связи
- Корреляция значима на уровне 0.01, отрицательные связи
- Корреляция значима на уровне 0.05, отрицательные связи

Первые письма. А — диалог

Все письма. Б — кол-во писем

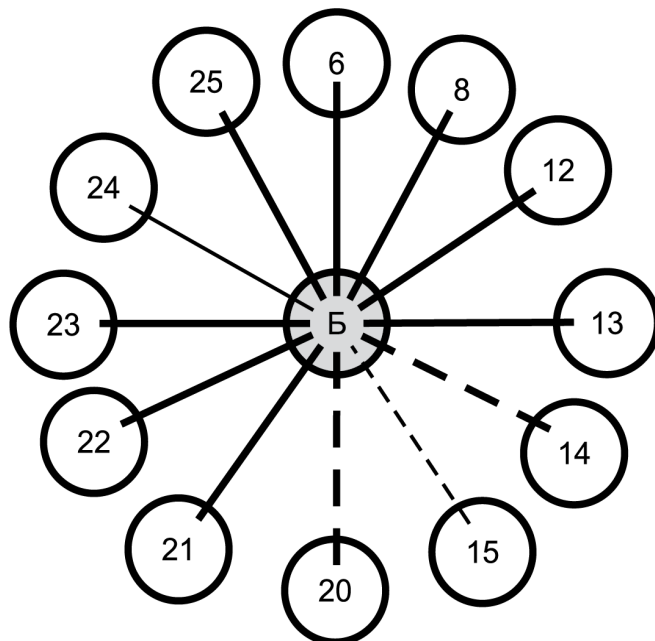
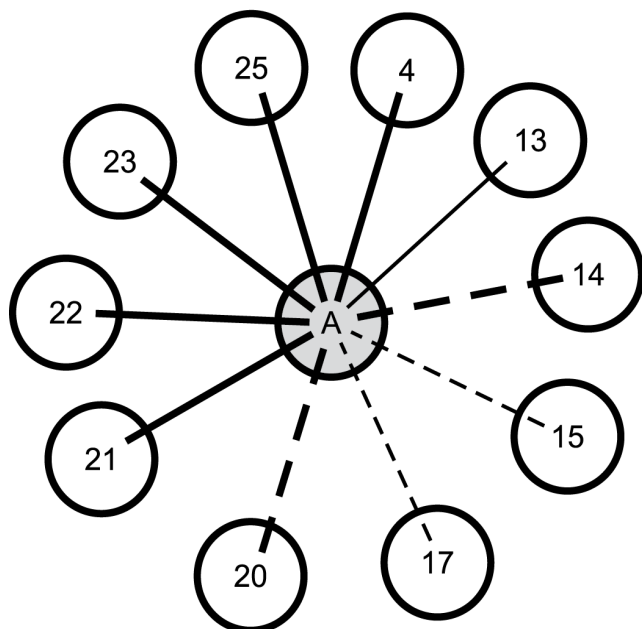


Диаграмма 4. Рисунки 1 (первые письма) и 2 (все письма). Корреляционные связи различных факторов с развитием диалога и его развернутостью

Список переменных:

4. уточнение содержания;
6. резюмирование содержания;
8. столкновение с внутренней реальностью;
12. формулирование цели;
13. сумма консультативных техник;
14. предоставляет совет;
15. предлагает готовое решение;
17. дает негативную оценку, критикует;
20. сумма барьеров;
21. общая компетентность;
22. навыки построения взаимоотношений;
23. навыки исследования;
24. навыки планирования действий;
25. навыки завершения работы

На рисунке 1 мы видим ряд положительных связей показателя развития диалога (на уровне от 0,05 до 0,01) с такими консультативными техниками, как уточнение содержания, резюмирование содержания, столкновение с внутренней реальностью, а также с различными навыками консультанта. Имеется и ряд отрицательных корреляций с дачей совета, предложением готового решения, критикой и негативной оценкой клиента.

На рисунке 2 представлен ряд значимых корреляций между количеством писем клиента (Б) и категориями контент-анализа, экспертными оценками (на уровне от 0,05 до 0,01).

Показатель «Количество писем клиента» (развернутость диалога) на уровне значимости 0,01 положительно связан с такими параметрами, как 6 – Резюмирование содержания; 8 – Столкновение с внутренней реальностью; 12 – Формулирование цели; 13 – Сумма консультативных техник; 21 – Общая компетентность; 22 – Навыки построения взаимоотношений; 23 – Навыки исследования и прояснения; 24 – Навыки планирования действий; 25 – Навыки завершения консультативной работы.

Количество писем отрицательно связано с такими параметрами, как: 14 – Предоставляет совет и 20 – Сумма коммуникативных барьеров.

На уровне значимости 0,05 этот же показатель положительно связан с таким параметром, как Навыки планирования действий. Отрицательно связан с таким параметром, как Предложение готового решения.

Выводы

Обобщая выше представленные результаты, можно сказать следующее: нами выявлено влияние конкретных действий онлайн-консультанта на развитие консультативной переписки в Сети. Еще раз подтвердилось, что консультативный процесс в Интернете имеет сходную структуру с очной консультацией: и там, и там важно развитие консультативного диалога. И кроме знания приемов консультативной беседы, необходимы знания «как делать не надо». Особенно в начале диалога.

Ответ или молчание клиента при переписке в Сети – это в большей степени не случайность, а закономерность, связанная с навыками и умениями конкретного онлайн-консультанта.

Литература

1. Булюбаш И.Д. Я тебя слышу. Феномены языка и речи в практике гештальт-терапевта. Самара, 2008.
2. Колпакова М.Ю. Диалог как основание психотерапевтической интеграции // Гуманитарные исследования в психотерапии / Под общ. ред. Ф. Е. Василюка. М., 2007. С. 102—124. (Труды по психологическому консультированию и психотерапии, вып. 1).
3. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: Опыт диалогической интерпретации. – <http://www.voppsy.ru/issues/1990/903/903017.htm>
4. Меновщиков В.Ю. Компетентность консультанта в онлайн-консультировании // Вестник университета управления. 2010. № 2. С. 165–173.

К вопросу об эффективности социально-психологической интернет-поддержки

*Плахтий М.В.,
ст. преподаватель,
Филиал Российского государственного университета в 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 выпасть 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 также комментировать и разъяснять необходимость в осмотрительном 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, склонных 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 телефонов доверия [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 фрактальный 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 взаимодействию (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 также 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 то же 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 также с легкостью провести контент-анализ высказываний.

2. Эффект доверительности:

- неявное 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 удается 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.

Также немаловажным является то, что при рассматриваемом виде психологической поддержки четко сохраняются основные принципы оказания помощи по эффективному преодолению кризисных состояний: неотложенность, 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. М.: Акад. проект, 1999.
2. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете. М.: Спутник+, 2010.
3. Плахтий М.В. Социально-психологические особенности организации обучения в интернет-сообществах // 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.
5. Телефон доверия в системе социально-психологической службы. М., 2004.
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

*Рюмин В.Г.,
главный психотерапевт Пермского края,
академик Российской академии социального образования,
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 «радио». 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 «онлайн», 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 «склею».

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 онлайн, особенно в формате 3 и 4d, а может быть (помечтаем), и в 5d, реально будет 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. Внедрения картинки с компьютера в бессознательное пациента.
3. Снятия энергетического напряжения «ядра ущемлённого аффекта» (и тем самым санирование психики пациента).

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

Онлайн-подход в психотерапии и консультировании может помочь подстраиваться к меняющейся ментальности пациентов России.

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

*Гнедова С.Б.,
к.п.н., доцент Ульяновского государственного университета*

Активное развитие средств коммуникации в течение последних десятилетий существенно повлияло и в конечном итоге определило проблему получения «заочной» психологической помощи (телефонное консультирование, онлайн-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 гг. 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 большое 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 диалог онлайн 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 соответствующим сложившемуся стереотипу быстрого, короткого по формулировкам диалога онлайн), 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 лично-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 неосозанный отказ от более «глубинных», лично-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. Лично-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, переживающих 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 готовность к изменениям самого клиента, с другой – может быть спровоцирована, усилена воздействиями психолога.

Внутреннюю готовность 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 известно 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 «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 сличение «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. Ульяновск: УлГУ, 2008.

Интернет-форум как виртуальная площадка для организации психологической помощи

*Дроздов Д.С.,
психолог-консультант Московской службы психологической помощи населению,
член Федерации Психологов-Консультантов,
г. Москва*

«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 online (по принципу чата), так и в режиме offline (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 robedish.ru. Сайт и форум robedish.ru были созданы в 2007 г. 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 пользователям 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 аудиоматериалов. 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 – online или offline, 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.

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)

*Кречко Е.П.,
директор ГУ Центр психолого-педагогической помощи семье и детям
Южного административного округа города Москвы*

Государственное учреждение «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: Нагатинно-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 годы (диаграмма 5), родители и дети начинают понимать, что если они окажутся в трудной или сложной жизненной ситуации, выход из нее 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 преимущество возможности online-консультирования очевидно. 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 нестабильностью 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 города 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 поддерживать 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. Данный проект реализуется 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

Количество обратившихся семей и детей по категориям населения

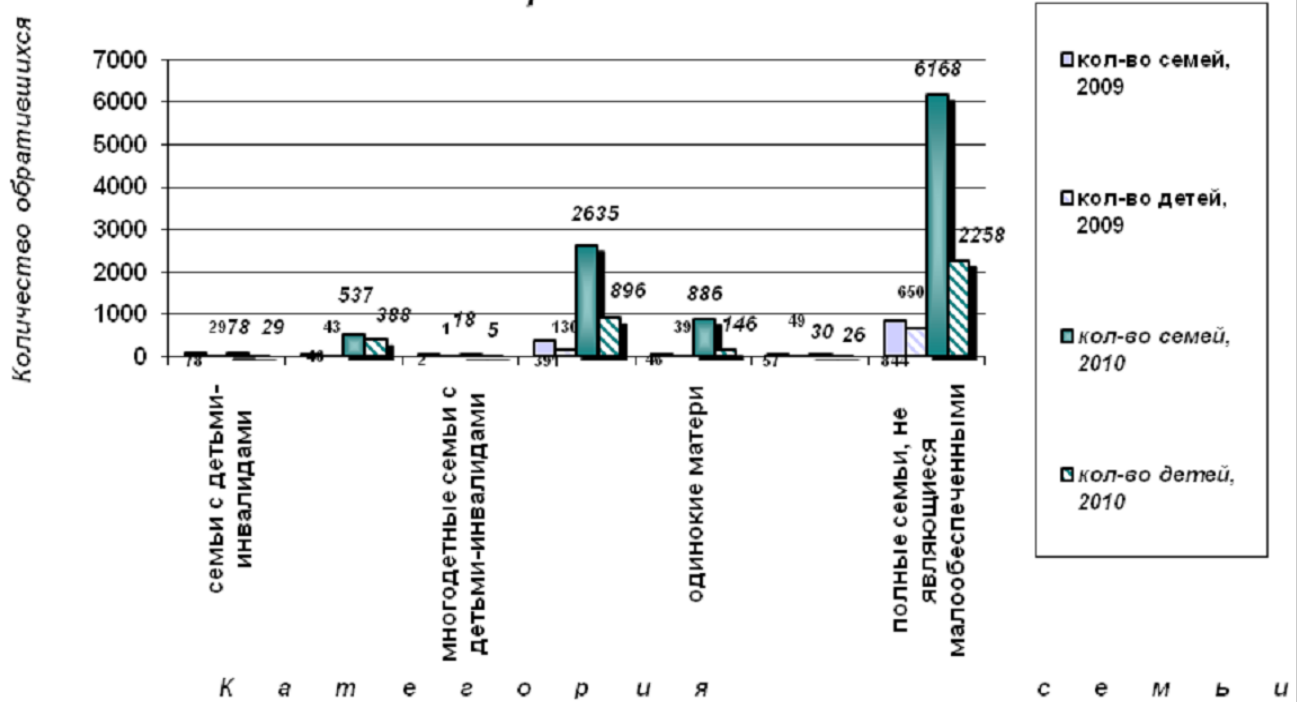


Диаграмма 2

Оказание социальных услуг семьям и детям по категориям населения

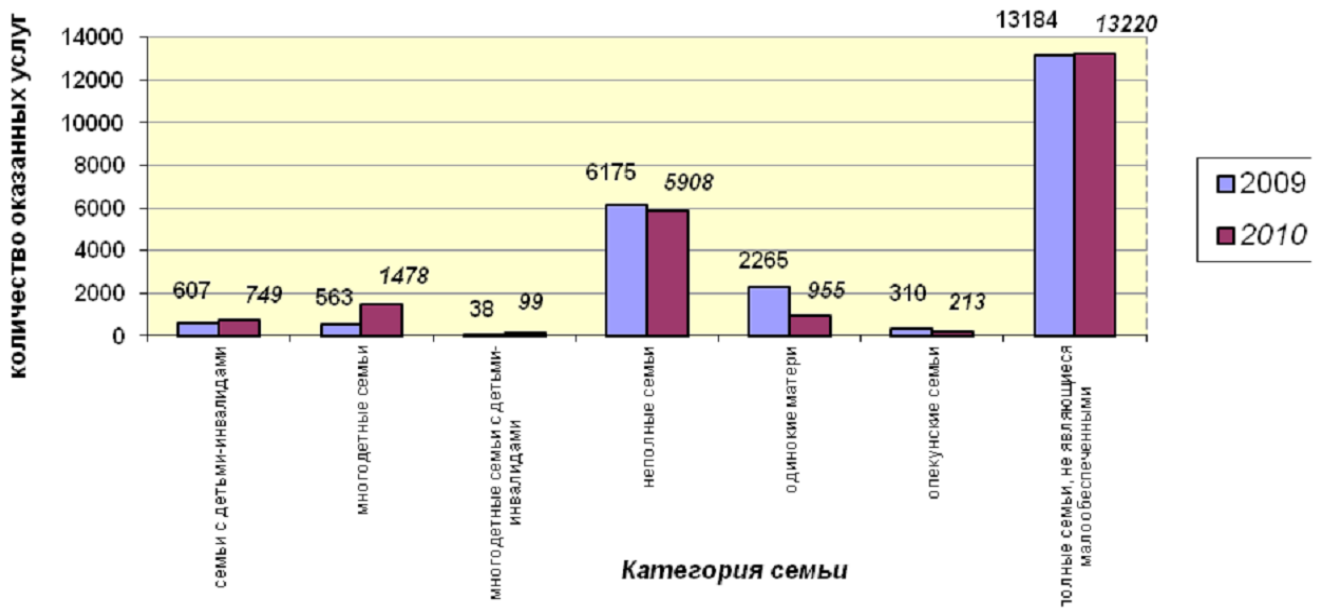


Диаграмма 3

Оказание социальных услуг семьям и детям по категориям населения

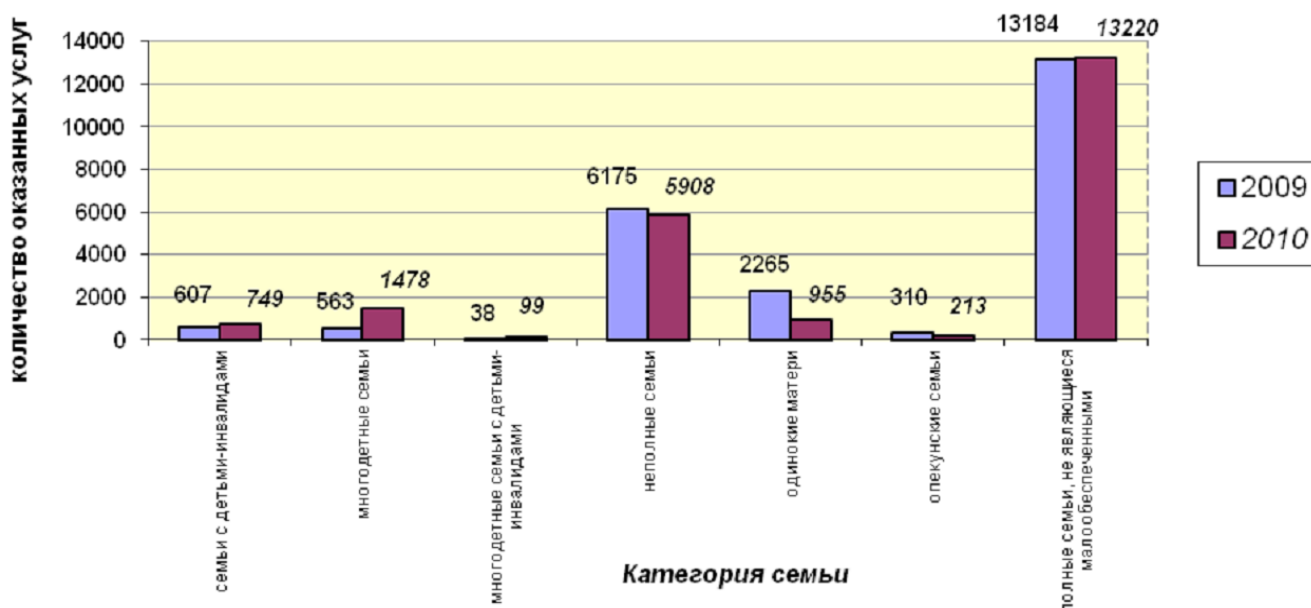


Диаграмма 4

Количество услуг, оказанных малообеспеченным семьям и несовершеннолетним в 2010 г., увеличилось на 130% по сравнению с 2009 г.

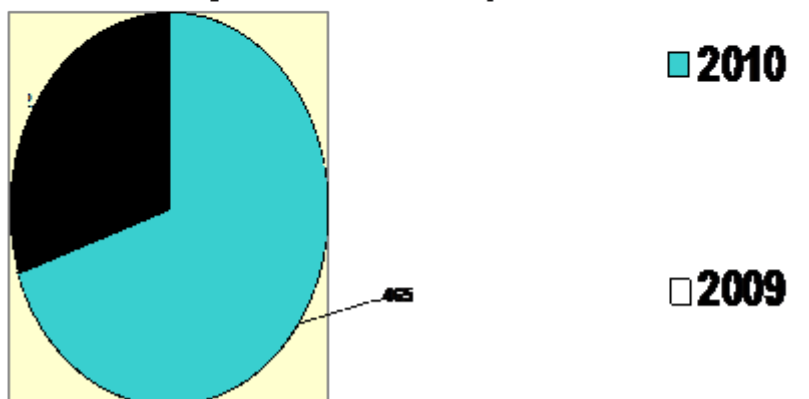


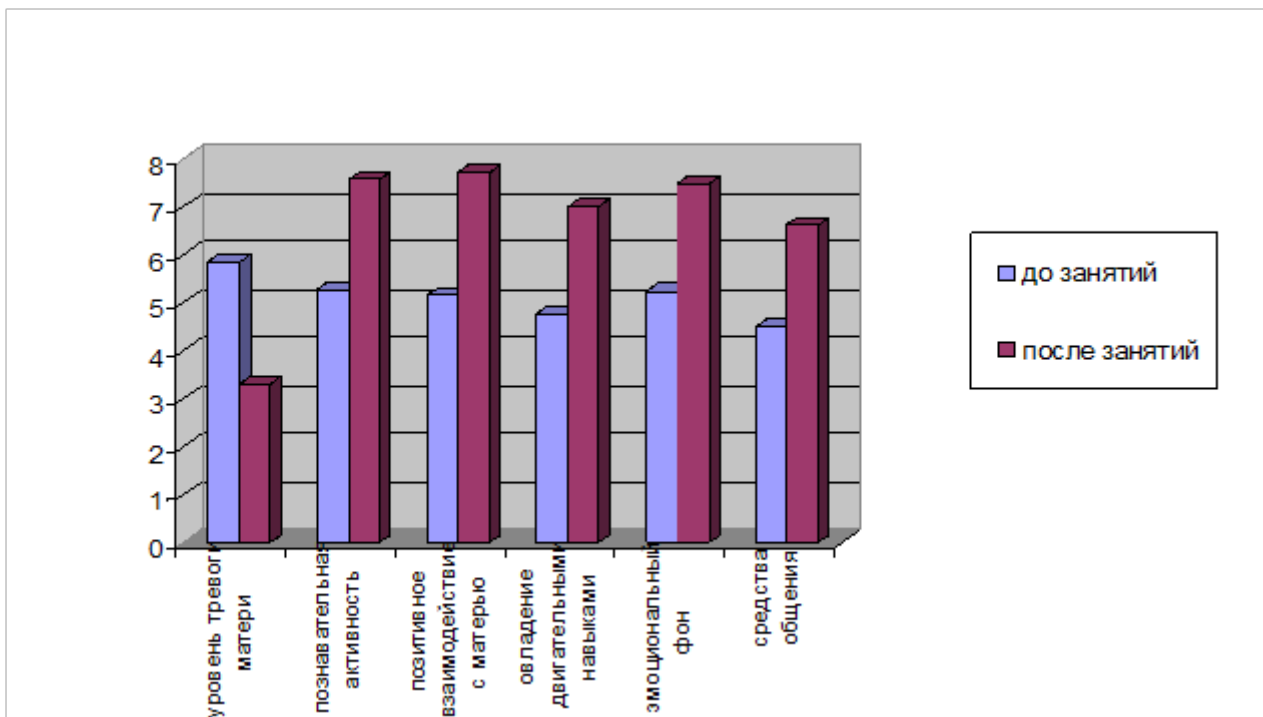
Диаграмма 5

Социально-педагогические услуги, оказанные населению в 2009 – 2010 гг.



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 дистанционном консультировании

*Одинцова М.А.,
к.п.н., доцент кафедры социальной психологии,
Университет РАО,
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.

В то же время 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 становится 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 перечислим 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 очень 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 // 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. М.: ИОИ, 2009.
4. Пезешкиан Н. Психосоматика и позитивная психотерапия. 2-е изд. М.: Институт позитивной психотерапии, 2006.
5. Романин А.Н. Гуманистическая психология и психотерапия. М.: «Кнорус», 2005. С. 96–97.

Критерии качества экстренной психологической помощи в дистанционном психологическом консультировании

*Основин И.В.,
педагог-психолог ГОУ ЦПМСС «Живые потоки» ЗАО г. Москвы*

Опыт 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. По результатам проведенной работы стало возможным сделать определенные выводы, которые в дальнейшем, мы надеемся, позволят 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, без учета которых 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 психико-психологического 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 невозврата» с неизбежными последствиями в виде попыток суицида и проявлениями других вариантов девиантного поведения («Все равно я (Он) не смогу (не сумеет) стать иным...»). Это относится к консультированию как ребенка, так и родителей (лиц, их заменяющих).
4. Избегание позиции консультанта в роли «Великого и Ужасного» специалиста, который все знает и рекомендации которого 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... Впрочем, как и любой другой работе психологической службы.

Отдельного рассмотрения заслуживает следующая тема: «Как отвечать на неясные вопросы...», например, «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 получат. На мой взгляд, в подобных 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. Способы донесения необходимой информации: проведение обширных рекламных кампаний (что требует вложения денег), а также серьезная работа психологов, оказывающих дистанционную помощь, с целевой аудиторией (что требует масштабной 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 зависит, прежде всего, от осознания руководителями и специалистами всех уровней и званий, предлагающих и обеспечивающих эту помощь, актуальности и целесообразности своей работы и от готовности создать все условия для комфортного и востребованного клиентами данного вида экстренного психологического консультирования.

Особенности работы с подростками в социальных сетях

(«О проекте центра «Практик» по дистанционному консультированию подростков»)

*Айбятуллина Ю.В.,
психолог-педагог 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 онлайн-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 так же, как Вы ведёте себя в реальной жизни. Важно также, чтобы известная детям информация о Вас не расходилась с 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 услышали всё сказанное подростком в сети. Встречи могут быть как индивидуальные, так и групповые.

7. **Конфиденциальность.** Так же 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 дожидаться. 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 г. 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 2009 г. 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. Также 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 // Вестник Московск. ун-та. Серия 14. Психология. 1996. № 4. С. 14–20.
2. Бебчук М.А. Некоторые пути решения в системном подходе психологических проблем семей в мегаполисе. – <http://www.familyland.ru/specialists/science/articales/megapolis/>
3. Современный ребенок. Энциклопедия взаимопонимания / Под ред. А.Я. Варги. М.: ОГИ: Прагматика культуры, 2006.
4. Войскунский А.Е. Психологические аспекты деятельности человека в Интернет-среде. – <http://lib.rin.ru/doc/i/15851p.html>
5. Керделлан К. Грезийон Г. Дети процессора. Как Интернет и видеоигры формируют завтрашних взрослых. Екатеринбург, 2006.
6. Кузнецова Ю.М., Чудова Н.В. Психология жителей Интернета. М., 2008.
7. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети Интернет. М., 2007.
8. Сибгатуллина И.Ф. Психологическая безопасность, культура и качество жизни в мегаполисе. Казань, 2008.
9. Чурсина Е.А. Телефон доверия в мегаполисе // Консультативная психология и психотерапия. 2010. № 2. С. 144–153.

Информационно-коммуникативные технологии как приём арт- и игротерапии («Креативное использование интернета»)

Tatyana Cottle,
докторант Политехнического университета,
штат Вирджиния, США

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 – 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 помогут 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 идут 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, 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, например, 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. Computer games as a play therapy tool in reducing emotional disturbances in children. Dissertation, 2009). Так, исследования Kevin Hull подтвердили многочисленные наблюдения 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. Также ИКТ позитивно зарекомендовали себя при работе с девиантным поведением и низким уровнем чувства ответственности за свои поступки (Baker, J., Parks-Savage, A., and Rehfuss. Teaching Social Skills in a Virtual Environment: An Exploratory Study. The Journal for Specialists in Group Work, 34 (3), , M., 2009. 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 неискущённый вкус 4–6-летнего потребителя;

- <http://artpad.art.com/artpad/painter/> – здесь можно создавать свои произведения и сохранять их в галерее, а также 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 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, с сохранением 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

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Психология восприятия текста в online-консультировании

*Ямковая Л.С.,
методист ГОУ ЦПМСС «Взаимодействие» ЮОУО,
г. Москва*

Картина мира сегодняшнего подростка складывается в большой степени из общения с многочисленными сверстниками в режиме online. Поэтому консультирование в режиме online становится все более востребованной формой работы с подростками, для них эта форма общения становится привычной и, кроме того, обеспечивает анонимность. Для обеспечения анонимности консультирования мы считаем, что лучшим вариантом online-консультирования является письменная переписка в режиме online. Это дает возможность подростку быть более откровенным, раскованным, и общение с психологом-консультантом становится более доверительным и эффективным.

В online-консультировании психологу важно знать законы нейролингвистического программирования, так как именно в письменном диалоге эти законы можно продуманно и последовательно, а значит, эффективно применить для правильной переориентировки проблемы клиента с негативного ее восприятия на установку на решение проблемы в позитивном ключе.

Чтобы смысл текста дошел до сознания человека, нужно:

- чтобы человек обратил внимание;
- правильно понял смысл сообщения;
- испытал положительные эмоции;
- почувствовал доверие.

Репрезентативные системы – это системы восприятия и переработки информации, поступающей по различным сенсорным каналам – зрительной, слуховой, тактильной, кинестетической и др. В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации репрезентативные системы могут быть разделены на 3 вида:

1. Визуальная (зрительная);
2. Аудиальная (слуховая);
3. Кинестетическая (тактильная, осязательная, обонятельная и др.).

Визуалы – это люди, у которых преобладает образное мышление, они часто принимают интуитивные решения, которые трудно сформулировать словами, они мыслят образами. Для расслабления и успокоения им необходимо увидеть, представить, посмотреть что-то зрелищное, многоцветное (образы, картины, фильмы и пр.) В речи часто используют такие слова и фразы:

- видеть, смотреть, наблюдать, ясный, яркий, изображать, туманный, высвечивать, показывать;
- «в фокусе», «смутно вижу суть вопроса», «никаких перспектив», «я хорошо вижу эту проблему», «картина мне ясна», давайте рассмотрим этот вопрос», «это платье не смотрится».

Аудиалы – это люди, которые лучше воспринимают информацию «на слух», в мышлении преобладает не образность, а словесно-знаковая система. Аудиалы склонны к словесно-логическим умозаключениям. Для расслабления, переключения и успокоения им необходимо

почитать хорошую книгу, послушать музыку, поговорить с кем-то. В речи преобладают такие слова и фразы:

- слышать, слушать, звучать, звучный, умолкать, выражать, шумный, звонить, рассказывать, мелодично;

- «это не звучит», «я вас слушаю», «я прислушиваюсь».

Кинестетики – это люди, которые формируют свои представления об окружающем мире преимущественно с помощью чувств и тактильных ощущений. Они склонны интуитивно принимать решения на основании эмоционального, чувственного восприятия ситуации. Расслабляются и успокаиваются преимущественно с помощью приятных телесных ощущений (погладить кошку, потрогать вещи, погреться на пляже, полежать в теплой ванне и т.д.). В речи доминируют такие слова и фразы:

- хватать, трогать, чувствовать, твердый, тяжелый, обращаться, грубый, связывать, двигать, ощущать, удобно, скованно;

- «схватывать суть вопроса», «я не улавливаю связи», «не трогайте меня».

Чтобы установить контакт с человеком, нужно подстроиться под его репрезентативную систему – это даст неосознанное чувство понимания и принятия собеседника. Подстройка осуществляется различными способами:

1. с помощью невербальной коммуникации (жесты, поза);
2. с помощью речевых паттернов (слова, фразы, темп речи, громкость, интонация);
3. с помощью паттернов дыхания (частота);
4. с помощью глазных ключей доступа.

В online-консультации мы не можем применить ни жесты, ни мимику, ни интонацию, ни зрительный контакт, поэтому важно научиться использовать письменную речь для установления контакта и ведения клиента.

Если Ваш клиент начинает пользоваться и Вашими речевыми оборотами, отдельными словами (сначала это делаете Вы для установления контакта, затем вводите свои слова постепенно), то он Вас «слышит», принимает, а значит, слушает, и, возможно, Ваши слова, советы будут приняты к осмыслению и действию.

Приемы **пассивного** и **активного слушания** также могут использоваться в письменном диалоге для налаживания контакта, выявления проблемы и психологической поддержки.

Пассивное слушание – когда клиент возбужден, агрессивен, ему необходимо успокоиться, Ваша задача – дать ему высказаться, стимулируя выход отрицательных эмоций с помощью слов, междометий, которые «накапливают согласие» клиента:

- Да, да!
- Конечно!
- Хорошо!
- Правильно!
- Вы молодец!
- Я вас понимаю! и т.д.

Приемы активного слушания применяются тогда, когда Вы уже хотите разговаривать клиента, понять его проблему, причину обращения и запрос. Применяются наводящие вопросы:

1. Перефразирование – «Как я Вас понял, Вы сказали, что...», «Мне кажется, Вы имели в виду...»;

2. Уточняющие вопросы, начинающиеся с «Почему?», «Как?», «Откуда?», «Что Вы имеете в виду?»;

3. Резюмирование – «Итак, Вы думаете, что...», «Таким образом, Вы думаете, что...». Такие фразы позволяют клиенту подвести итог и завершить разговор.

Часто использование метафор в ответ на проблему может помочь человеку самому ответить себе на вопрос, который он задает специалисту. Например, использование притчи о каменщиках делает очевидным, что разница в придании смысла дает разное восприятие ситуации:

«Путник шел по дороге и увидел работающих каменщиков: «Что ты делаешь?» – спросил он первого. «Я кладу камни», – ответил тот. «А ты что делаешь?» – спросил путник второго

каменщика. «Я работаю за две гривны в неделю». Увидел путник третьего строителя и обратился к нему со своим вопросом. «Я строю дворец, который простоит века», – таким был ответ».

Очевидно, что и работать эти каменщики будут с разным настроением. У этой притчи есть продолжение:

«Через некоторое время путник снова проходил мимо каменщиков. Двое были усталыми, печальными, еле двигались, а третий – двигался быстро и пел песни». Угадайте, кто какой ответ дал путнику в начале дня?

Прием, который помогает формировать такое восприятие – это взгляд с другой точки зрения (рефрейминг).

Приемы и правила преобразования негативных установок в позитивные

1. Использование слова «**Зато**» показывает, какие преимущества дает определенная ситуация или особенности личности человека, например: «он медлителен, зато все перепроверяет и не допускает ошибок».

2. Если слова «**Да, но...**» ставят перед человеком неразрешимую проблему с негативно окрашенным смыслом, то замена этих связующих слов на «**Даже если**» – меняет настроение на уверенность и позитивное ожидание результата: «**Да**, Я бы выполнил свое обещание, но меня отвлекли, и я забыл» на «**Даже если** меня будут отвлекать, я не забуду и выполню свое обещание». Смена негатива на позитив – это смена взгляда на проблему – от вызова к возможности измениться.

3. Любая критика может быть преобразована из постановки проблемы «**Почему?**» в постановку пути решения через вопрос «**Как?**», например: «**Почему** меня мама все время ругает?» на «Как сделать так, чтобы меня не ругали все время?»

4. Работа на контрастах с использованием слова «**Или**», например: «Ты хочешь, чтобы я тебе пообещал все, что ты сейчас спрашиваешь, **или** рассказал о реальных ресурсах, которые я могу гарантировать?»

Используя в тексте связки «Даже если», «Как», «Зато», «Или» вместо «Но», «Почему», – мы меняем смысл постановки проблемы на более позитивный, что вызывает у человека положительные эмоции и желание разрешить проблему.

Есть несколько важных моментов, на которые стоит обратить внимание при решении сложных ситуаций. Первое, что стоит принять для себя как руководство к действию, – это обращенность в будущее, на созидание, а не на отрицание и осуждение того, что было сделано раньше. Так что стоит отказаться от вопроса «Кто виноват?» и перейти к значительно более продуктивному «Что делать?»

На большинство из нас постоянно обрушиваются потоки негатива, сложностей, нерешенных проблем. Как справиться со всем этим потоком, не уходя в состояние постоянного стресса и в то же время оставаясь эффективным?

Есть несколько хороших правил и приемов, которые позволяют повысить собственную мотивацию и эффективность:

- стоит взять себе за правило всегда, когда происходит что-то негативное, найти как минимум 3 позитивных последствия, которые можно извлечь из неприятности;
- следует помнить о том, что положительный настрой в ситуации, когда вы приступаете к сложной задаче – залог успеха.

Литература

1. Гаррат Т. Эффективный тренинг с помощью НЛП. СПб., 2001.
2. Ян Макдермот, Венди Яго. Интенсивный курс НЛП. М., 2004.
3. Хухлаева О., Кривцова А. Метавоздействие: новый метод индивидуальной коррекционной работы с подростками // Школьный психолог. 2009. № 12.

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 также 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 дают 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 – область, до сих пор мало исследованная, 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 всего 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 станут выпускать камеры 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 получения 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 видение 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 специальные программы 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 online 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, обработку гипотез и получение 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 видеотехники. 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, предпочитающих прежде всего анонимность и безопасность, но желающих получить качественную психологическую помощь, эта возможность станет несомненно лучшим предложением, т.к. они могут 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.

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

Диагностика, консультирование, психокоррекция будут доступны при таком виде психологической помощи в полном объеме и смогут удовлетворить многочисленные пожелания как практикующих психологов, так и клиентов.

Поскольку компьютерная грамотность и техническая оснащенность в современном мире охватывают все большие слои населения, то нетрудно прогнозировать, что психологическое консультирование в формате D подойдет очень многим категориям и широкому возрастному диапазону населения, а также получит дальнейшее развитие в первую очередь в таких областях психологии, как консультативная и экспериментальная.

III. ИНТЕРНЕТ-ТЕЛЕФОНИЯ И ТЕЛЕФОНЫ ДОВЕРИЯ

Телефонное консультирование как средство экстренной психологической помощи

*Коджастиров А.Ю.,
к.п.н., доцент,
зав. сектором дистанционного консультирования
«Детский телефон доверия»
Центра экстренной психологической помощи МГППУ*

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 сталкиваться 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 2001 г. 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 укрепления 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 ассистирует 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 лично 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 26 000 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 г. 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 г. 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. (Например, в службу Уполномоченного по правам ребенка по городе 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 не известно 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.

Интернет-технологии как средство оптимизации работы «Телефона доверия» с подростками

*Паксеваткина В.Ю.,
зав. отделением МУ КЦСОН «Забота»,
отделение Экстренной психологической помощи по телефону «Телефон доверия»,
г. Калуга*

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».

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

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 консультировании онлайн 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 тинейджеров, 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 г. Россия опередила все страны мира, кроме Италии, по количеству подключений услуг мобильной связи на душу населения.

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, консультирование онлайн 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 г. 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 контакт-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.

Опыт дистанционной психологической помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья

*Куртанова Ю.Е.,
к.п.н., доцент МГППУ*

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, совмещающим 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).
2. Консультант стремится помочь выразить человеку те чувства, которые он испытывает в данный момент, снизить его тревогу, помогает принять переживания.
3. Чувство вины из-за возникновения онкологического заболевания (в основном у родителей).
4. Конфликты, возникающие между членами семьи вследствие онкологического заболевания у ребенка.
5. Трудности при сообщении ребенку о его болезни.
6. 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, ведут обращающегося за помощью к изменениям. Далее человек может продолжить осмысливать информацию самостоятельно, или ему предлагают обратиться за помощью к психологу-специалисту. 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 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 ориентировать 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.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

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 рожают почву для снижения ответственности клиента (по сравнению с платными услугами) и злоупотреблений, приводящих к выгоранию сотрудников подобных служб. В интернете такой клиент, 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 перекладывают ответственность на другого человека, не готовы к сотрудничеству, стремятся инструментализировать специалиста, использовать его в своих целях. «Использующие» клиенты любят манипулировать, давят 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 выгорания²¹. 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 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.

21 Синдром впервые был описан Х. Фройденом в 1974 г. 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 изначальной очень значимой для них деятельности. По контрасту с первоначальным «эмоциональным горением» Х. Фройденом 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.

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 работе онлайн, 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: истерика 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 фундаментальные сферы бытия, движущие 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 так же 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. Лэнгле А. Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности: сб. статей. М.: Генезис, 2008.
2. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания // Бюллетень ИЭАПП. 2010.

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 из 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 при покупке компьютера потребность получить консультацию онлайн 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 онлайн 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 незащищенными категориями 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 о конкретных фактах; 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:

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

2. У кого можешь попросить помощи?

3. 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 онлайн, даже если это и не будет решать задачу помощи именно социально незащищенным категориям населения.

Критерии эффективности работы телефонного консультанта. Самооценка эффективности

(«Удачные и неудачные случаи в консультировании через аудиоканал»)

*Можарова С.С.,
психолог-консультант ТНПП Московской службы
психологической помощи населению*

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 руководствуется своим умом и эмоциями вне моей ситуации
9. Он говорит: «То же самое случилось 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 низкий уровень психологической культуры в России. Это связано, в первую очередь, с нашим историческим прошлым, когда на протяжении 70 лет в стране «процветающего социализма» 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 унижения, отношения – этакий чудак 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 единственной возможностью 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 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).

Осведомленность подростков о психологической помощи, оказываемой средствами дистанционного консультирования

*Киракосян Е.С., Кокорева А.И., Коновко Н.А.,
Центр экстренной психологической помощи МГППУ,
г. Москва*

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 двух образовательных учреждений (далее ОУ) ВАО г. Москвы и трех ОУ Московской области (г. Балашиха и г. Солнечногорск). Всего в опросе приняло участие 264 ученика (142 – Москва и 122 – Московская область).

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 1.

	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%

Таблица 1. Результаты опроса школьников

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, недостаточно, 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.,
зам. руководителя сектора дистанционного консультирования
«Детский телефон доверия» ЦЭПП МГППУ*

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 сталкиваться 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 incesta, 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 перспективы, 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 приступать 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 эмоциональным факторам уделяется большее внимание, 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, которое 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. Рекомендуется 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, к каким важным идеям они пришли, какие планы на будущее составил.

Таким образом, помочь ребенку, подвергшемуся насилию и обратившемуся на Телефон доверия, достаточно сложно 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.

Литература

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.
5. Цымбал Е.И. Жестокое обращение с детьми как социально-психологическое явление. – http://www.usynovite.ru/f/experience/conf_int/TsimbalEI.ppt

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Роль позиции клиента в телефонном консультировании

*Стратий О.Л.,
ГУ Центр экстренной психологической помощи МЧС РФ,
г. 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 желателен 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, несмотря 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.

Проблема завершения разговора с телефон-зависимыми абонентами Телефона доверия

(«Проблема завершения беседы с телефон-зависимыми абонентами»)

*Поливанова М.М.,
психолог службы «Телефон экстренной медико-психологической помощи»,
г. Москва*

Каждому, кто когда-то работал на телефонах доверия, приходилось, мне кажется, сталкиваться с проблемой постоянных, «зависающих» абонентов, звонящих многократно, иногда годами, и не желающих прекращать разговор. Иногда такие абоненты звонят несколько раз в течение одной смены, пытаюсь поговорить с разными сотрудниками. Каждый сотрудник идет в решении этой проблемы своим путем. Некоторые обрывают разговор, ссылаясь на то, что телефон доверия призван оказывать экстренную помощь, кто-то, отказываясь от разговора, утверждает, что уже беседовал с этим абонентом и далее не видит смысла продолжать контакт, кто-то отвечает односложно и недоброжелательно, стремясь прекратить разговор и оставляя у абонента ощущение обиды. Мне известно, что один из телефонов доверия включает номера таких абонентов в «черный список» и впоследствии блокирует. На нашем телефоне, на котором я работаю уже более пятнадцати лет, такой практики нет.

Перед всеми, работающими на телефоне доверия, возникает дилемма: продолжить разговор, повторяющий в общих чертах все предыдущие и могущий длиться по желанию абонента несколько часов, перекрывая тем самым канал для возможных экстренных вызовов, или оборвать разговор к неудовольствию и разочарованию собеседника.

По моему мнению, такие абоненты крайне нуждаются в общении с консультантом телефона доверия и лишать их этого жестоко и неэтично. Как пример, иллюстрирующий важность для «зависимых» абонентов общения с телефонным консультантом, расскажу о случае на нашем

телефоне. Однажды позвонила женщина и рассказала о психически неуравновешенной сестре, которая покончила с собой после того, как консультант, с которым она разговаривала несколько лет, ушла с работы, выйдя на пенсию. Она пыталась установить контакт с другими сотрудниками, но ни один из них не давал ей такую эмоциональную поддержку. Конечно, это крайность. Видимо, необходимо придерживаться некоей середины, так как психолог, работающий на телефоне, не может полностью подчинить свою жизнь желаниям абонента, его необходимо также ориентировать на общение с другими сотрудниками. В конце концов, телефоны доверия были созданы вовсе не для психологически уравновешенных, адекватных, социально адаптированных людей. Притом что у всех телефон-зависимых абонентов присутствуют дефицит общения, потребность в эмоциональном контакте с сотрудником, социальная дезадаптация, их можно условно разделить на несколько групп.

Первая группа, и, по моему опыту, она наиболее обширная – это люди, в силу своих психологических особенностей часто находящиеся в психотическом или пограничном состоянии, одинокие, лишенные эмоциональных и социальных связей и не имеющие их в прошлом. К этой же группе можно отнести хронических алкоголиков, разговор с которыми затруднен еще и алкогольной амнезией, то есть человек просто не помнит к концу разговора его начало.

Вторая группа – это лишенные общения из-за соматического состояния, иногда прикованные к постели, часто с обостренной ипохондрической тревожностью, чьи возможности контакта с миром ограничены физически и сводятся к средствам СМИ и телефону.

К третьей группе я бы отнесла лиц, попавших в ситуацию эмоционального и социального вакуума в силу обстоятельств судьбы – например: переезда из другой местности, привязанности к дому из-за ухода за лежачим больным или за маленьким ребенком, старости, утраты значимых близких.

Конечно, это деление на группы достаточно условно, бывает, что одного абонента можно отнести сразу к двум или даже к трем категориям. Понятно, что все перечисленные группы остро нуждаются в эмоциональной поддержке и в общении и не могут получать их от семьи, социального окружения, часто не имея ни того, ни другого.

Сопутствующим явлением в разговорах с этими категориями абонентов является то, что они как бы боятся отпустить телефонного консультанта, вспоминая о новых трудностях, затрагивая посторонние темы, не относящиеся к разряду психологических проблем, возвращаясь к прошлому, повторяя одно и то же на разные лады множество раз.

Понятно, что как-то изменить свою жизнь, выйти из круга своих проблем они, чаще всего, не могут даже при сильном желании, но разговор, так или иначе, необходимо завершать. И здесь, мне кажется, допустимы несколько путей.

Во-первых, на некоторых абонентов хорошо действует предложение поставить временные или тематические рамки для беседы. Например: «Мы с вами говорим еще двадцать минут, после этого мне необходимо перейти к разговору с другим абонентом». Так же иногда помогает ограничивать круг тем: «Сегодня мы поговорим только о Ваших отношениях с сыном. Следующую тему мы обсудим в другой раз». Некоторым абонентам это помогает внутренне собраться, выделить главное в своих проблемах, сформулировать, прежде всего для себя, чего же он хочет получить от разговора с консультантом телефона доверия.

Второй путь – это обещание продолжить беседу впоследствии, с заключением договора с абонентом, что к следующему разу он попробует сделать что-то, что может оказать благотворное влияние на его жизнь. Пусть это будет любая мелочь, но предполагаемая возможность обсуждения с психологом повышает ценность действия, а обещание продолжить разговор создает у абонента иллюзию полноценного общения.

Третий путь – это терпеливое повторение абоненту его же слов и изложение его же трудностей его же словами. При этом указывая абоненту, что он сказал это в начале разговора, потом повторил, повторяет в третий раз и вы каждый раз отвечаете ему одно и то же, и в силу этих повторений следует прекратить беседу, чтобы она не переходила в дурную бесконечность. Для

убедительности можно попросить абонента повторить слова психолога, чтобы убедиться, что он их слышал. Довольно часто он этого сделать не может, и тогда отсутствие обратной связи может послужить еще одним аргументом в пользу завершения беседы.

Четвертый путь – но он уместен только для тех абонентов, которые звонят, чтобы выплеснуть свою агрессию, – отвечать достаточно резко, изображая обиду, типа: «Вот Вы уже всех оскорбили, включая нашу службу и меня. Чтобы я не начал ругаться в ответ, прекращаем разговор». Абонент либо начинает извиняться, либо получает эмоциональную разрядку именно от «ссоры».

В заключение мне хотелось бы сказать, что, безусловно, достаточно часто ни один из этих способов не помогает. И я была бы рада узнать о других возможных путях решения названной проблемы от своих коллег-психологов службы «Телефон доверия».

IV. ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Интерактивный топос человека: функциональные расширения

*Ярославцева Е.И.,
к.ф.н., доц., с.н.с.,
Институт философии РАН,
г. 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 типах коммуникаций: для воспроизводства получаемого информационного материала и для его креативного развития. Разница между ними особенно заметна при использовании технических средств²², 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 ненаправляемыми 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

²² Например, при работе на интерактивных досках, число которых сегодня в российских школах постоянно увеличивается, ребенок быстро приобретает навыки самостоятельности в работе и управлении объектами, поскольку они не требуют особых усилий. Мультимедийный объект позволяет ребенку уловить алгоритм задачи, а также сочинить нечто новое, поскольку с интерактивным инструментом возникает быстрая обратная связь

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 требованиями²³. 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, 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 в 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 можно сопоставлять с возможностями и потребностями человека, создавать определенное образовательное меню²⁴.

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

23 Подробнее об этом в видеолекции «Кооперативное взаимодействие и инновационные эффекты» на сайте <http://cnb.rsuh.ru/videoblogs/?cat=5>

24 Хотелось бы при этом заметить, что возможности выбора должны не сужаться, как это предполагается в современном проекте ФГОС, а расширяться. Трудно себе представить магазин, в котором было ранее много обязательных продуктов, а потом стало только четыре. Остальные представлены для выбора, пока они есть. Но в критической ситуации, при отсутствии специалистов, образовательные предметы могут вполне утратиться. Выбирать человеку нужно не предметы, а способы и темпы обучения, соответствующие их актуальным возможностям. А предметы, составляющие знание об окружающем мире, обществе и его культуре, в целях оптимизации обучения конкретного студента, могут быть интегрированы друг в друга. Эту траекторию движения выбирают конкретные специалисты в конкретной ситуации.

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 на 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 также 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*²⁵. Иным образом мир ему не дается и остается невидимым. 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 необходимому 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. Синергичный эффект такого взаимодействия, повышающий расширение представлений о мире, становится

25 См.: Бауэр Т. Психическое развитие младенца. М.: Педагогика, 1991.

сегодня вполне возможной реальностью для многих учащихся цифровых школ. Сегодня также существует достаточно много разработок тактильного компьютерного инструментария, не только на основе азбуки Брейля, 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 соотношений 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 природы, внешнего мира, но и своей биологической формы 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, также 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 это дает возможность рассмотреть интересующий объект с различных точек зрения. Резкое расширение кругозора позволяет использовать не только большой 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 также в области инструментария достаточно важны и серьезно преобразуются в связи с появлением новых – компьютерных средств коммуникации. Они позволяют создавать новую среду, нового педагога, а также 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.

Психолого-педагогическое сопровождение дистанционного обучения студентов-инвалидов с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата

*Хайрулина И.А.,
с.н.с.,*

*Городской ресурсный центр
по развитию интегрированного (инклюзивного) образования МГППУ*

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, благодаря развитию информационных технологий, открытию в Москве и в других регионах новых типов образовательных учреждений (школ надомного и дистанционного обучения), у подростков с ограниченными физическими возможностями появилась возможность получить образование, 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 в вузе лиц с тяжелыми двигательными нарушениями – 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.

Ограничения 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 студентов состояние 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.

Применение дистанционных технологий обучения в системе профессионального ориентирования абитуриентов ВУЗа

*Андреанова Е.Г.,
к.т.н., доцент, методист ЦДО МИРЭА,
г. 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 недостоверной (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.

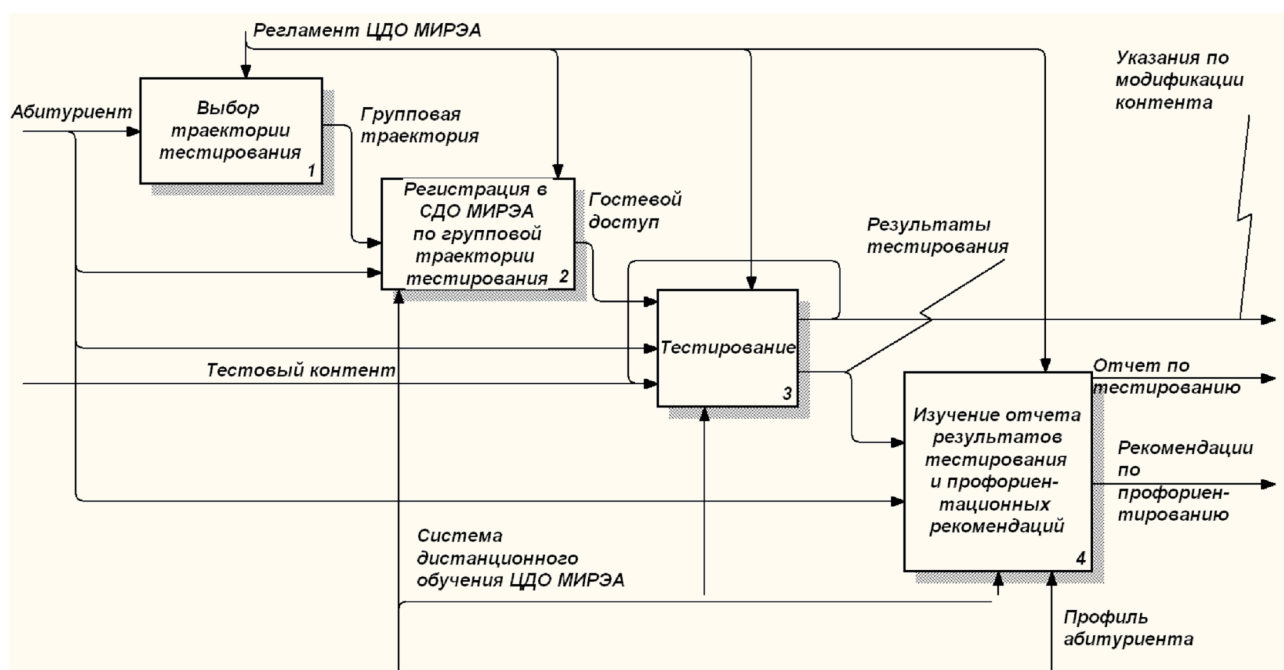


Рис. 1. Проведение самостоятельного профориентационного тестирования на базе системы дистанционного обучения ЦДО МИРЭА

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.

Персональная информационно-образовательная среда преподавателя при дистанционном обучении

*Андреев А.А.,
д.п.н., к.т.н., профессор,
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 являются интернет-технологии. Это обуславливает их 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 время 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, www.i-u.ru/biblio/default.aspx и др.).

6. Программные среды для обучения через Интернет (LMS, СДО). Например, Гиперметод (www.learnware.ru), ДОЦЕНТ (www.uniar.ru), WEBTUTUR (www.websoft.ru), COMPETENTUM (www.competentum.ru), ПРОМЕТЕЙ (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. 2010. № 7.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Разработка и применение дистанционных технологий в обучении психологов: опыт, проблемы, перспективы

*Айсмонтас Б.Б.,
к.пед.н., профессор МГППУ,
Почетный работник высшего профессионального образования РФ,
декан факультета ДО МГППУ*

В Московском городском психолого-педагогическом университете дистанционные образовательные технологии внедряются более 10 лет. С 2005 г. программа дистанционного обучения успешно развивается на основе использования систем ОРОКС и ИСХИ. Для ее реализации в 2006 г. был специально создан факультет дистанционного обучения.

За данный период благодаря ОРОКС и ИСХИ полностью удалось разработать и внедрить модель дистанционного обучения по направлению «психология».

Многие разработки по развитию дистанционной программы были выполнены во время реализации Инновационной образовательной программы «Формирование системы психологического образования в университете как базовом ресурсном центре практической психологии» в 2007–2008 гг. в рамках приоритетного национального проекта «Образование».

К специфическим особенностям дистанционной модели обучения в МГППУ относятся:

- Большой объем самостоятельной работы.
- Высокая самоорганизация и ответственность, умение планировать свою работу.
- Целеустремленность и внутренняя мотивация на достижение успеха.
- Готовность к смене привычных способов и форм учебной активности («технологическая гибкость»).
- Опыт работы с информацией на электронных носителях.
- Интерактивность, ориентация на паритетные отношения в общении с преподавателем и другими студентами.
- Установка на внутренний контроль при «отложенном» режиме контроля преподавателя.

Качество дистанционного обучения в определяющей степени зависит от уровня учебно-методического обеспечения. На факультете разработан весь комплекс учебно-методических материалов. Их основу составляют учебно-методические комплексы в электронной форме (электронные учебники). В настоящее время их разработано больше 30. Ряд из них (10 учебников) разработаны на базе МГППУ совместно с Российским университетом дружбы народов (программно-техническая реализация) в рамках Федеральной программы «Разработка, апробация и опытная эксплуатация сетевых учебно-методических комплексов электронных средств поддержки обучения по основным инвариантным дисциплинам для специальностей, относящихся к направлению подготовки 020400, 52000» в соответствии с Федеральной программой Минобрнауки «Создание системы открытого образования».

Электронные учебники по базовым учебным дисциплинам включают в себя: учебную программу, учебное пособие, хрестоматию, систему интерактивных тестовых заданий, методические рекомендации по использованию электронных учебников, информационно-справочные (словарь, персоналии, интернет-ресурсы) и другие материалы.

Особенностью учебно-методического комплекса является то, что все его элементы подготовлены на основе единого подхода к тематике и структуре изложения учебного материала.

Основная содержательная часть УМК представлена в учебном пособии.

В конце каждой темы повторяются основные термины и понятия, даются вопросы для самопроверки, задания для самостоятельной работы, темы рефератов и/или курсовых работ, список литературы, интернет-ресурсы. Все основные учебно-дидактические элементы представлены также в учебной программе.

Электронный учебник оснащен системой гиперссылок, связывающих текст учебного пособия с самостоятельными разделами: хрестоматией, глоссарием, списком персоналий.

Как в учебном пособии, так и в хрестоматии приведены биографические и другие сведения о наиболее известных ученых и исследователях в области психоло-педагогической проблематики. Среди основных источников информации в качестве рекомендуемых ко всему курсу приводятся интернет-ресурсы.

К вспомогательным элементам комплекса относится словарь терминов и понятий (глоссарий), в котором (наряду с краткими определениями, данными в тексте учебного пособия), объясняются базовые понятия и термины изучаемой дисциплины.

В электронном учебнике используется также система интерактивного контроля, предназначенная для более глубокого усвоения теоретического материала учебного пособия. Последовательность заданий и упражнений соответствует логике изучения данной дисциплины в учебном курсе.

В помощь авторам электронных учебников разработан ряд методических материалов по созданию основных составляющих элементов ЭУМК, постоянно проводится обучение преподавателей по эффективному использованию ЭУМК в учебном процессе.

На факультете ДО в учебных целях используются материалы психологической медиатеки (учебно-познавательные, научно-популярные фильмы по психологии и педагогике, видеоматериалы научно-практических конференций, симпозиумов, семинаров и др.).

Одним из важнейших компонентов учебно-методического обеспечения дистанционного обучения являются видеокурсы лекций ведущих преподавателей университета по всем психологическим и другим дисциплинам на уровне программы бакалавриата по психологии. В настоящее время подготовлено более 35 видеокурсов лекций.

В целях повышения качества практической подготовки студентов создаются видеопособия по психодиагностическим, профконсультационным, коррекционно-развивающим и другим методикам. В настоящее время их создано более 10. В данных учебных материалах представлены: видеосъемки реальных сеансов диагностики и консультирования, видеокomentarии по различным аспектам данных видов деятельности на основе конкретных методик, стимульный материал и др. Для более эффективной их подготовки разработаны специальные учебные и учебно-методические материалы для преподавателей.

В целях повышения качества дистанционного обучения для студентов младших курсов подготовлены пропедевтические материалы на DVD. Они предназначены для развития навыков самостоятельной учебной работы, выполнения различных видов письменных (контрольных, тестовых и др. заданий) работ. В них представлены все необходимые инструктивные, учебные и учебно-методические материалы по различным аспектам дистанционного обучения в МГППУ.

Среди других особенностей программы дистанционного обучения можно выделить следующие:

- Студенты полностью обеспечиваются электронными учебными пособиями и учебниками, мультимедийными и информационно-справочными материалами по всем учебным дисциплинам.
- Учебный процесс организован посредством интернет-технологий и основывается на самостоятельной работе студента (при желании можно посещать лекции всех форм обучения в университете).
- Обучение осуществляется по индивидуальным планам.
- Сдача зачетов и экзаменов производится непосредственно в университете (для московских студентов) по гибкому графику.
- Возможно обучение по сокращенной программе с перезачетом отдельных дисциплин (на базе высшего или профильного среднего профессионального образования).

Каждый студент получает пакет CD и DVD дисков со всеми необходимыми учебными материалами на семестр (включая электронные учебники, видеокурсы лекций, видеопособия,

дополнительные материалы). Все материалы выдаются студентам в безвозмездное личное пользование.

На дисках с учебными материалами текущего семестра в каждой учебной дисциплине представлены: информация о преподавателе, учебная программа, основные и дополнительные материалы (электронный учебник, электронная хрестоматия, информационно-справочные материалы, медиатека и т.д.). В связи с тем, что основу дистанционного обучения составляет самостоятельная работа студента, большое внимание уделяется разработке методических рекомендаций по работе с представленными учебными материалами.

В целях повышения качества образовательного процесса разрабатывается и реализуется исследовательская программа по изучению эффективности дистанционного обучения. Разработаны анкеты для изучения качества электронных учебников, видеокурсов лекций, по различным аспектам организации дистанционного обучения. На основе результатов исследования совершенствуется программа обучения, перерабатываются учебные материалы, проводится обучение преподавателей.

С 2006 г. на факультете ДО открыта программа обучения по направлению «психология» для студентов с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время по этой программе на бюджетной основе обучается 40 студентов. Как для студентов с ОВЗ, так и для тех, кто обучается на внебюджетной основе, налажена система онлайн-трансляций лекций, проходящих в аудиторных условиях в МГППУ, а также Интернет-консультаций. Ряд студентов с ОВЗ сдают итоговые зачеты и экзамены в форме видеоконференцсвязи.

Для студентов с ОВЗ разрабатывается психолого-педагогическая реабилитационная программа, проводятся консультации для родителей, отдельных студентов.

В учебном процессе активно используется форум. На форуме студентами, преподавателями и сотрудниками факультета дистанционного обучения обсуждаются вопросы по 3 направлениям: 1) общие вопросы организации учебного процесса, проблемы самоорганизации студентов, самостоятельная работа; 2) вопросы изучения отдельных учебных дисциплин; 3) личные проблемы студентов (анонимно). Как показывает опыт, данная форма общения является достаточно эффективной.

В настоящее время на факультете активно разрабатываются новые телекоммуникационные технологии. В частности, сотрудниками факультета подготовлена программа для организации Интернет-семинаров и конференций. На ее основе осуществляются видеоконференции, телемосты, в том числе с зарубежными странами.

Из опыта разработки электронных учебников

*Беляев М.И.,
Главный специалист по информатизации образования
Института международных программ
Российского университета дружбы народов,
г. Москва*

В последние годы в системе высшего образования активно используются интернет-технологии (коммуникационные сети и Web-технологии) в качестве технологической основы электронного обучения, что связано с возросшими возможностями технических средств связи и распространением компьютерной сети Интернет. Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) устранили или заметно снизили временные, пространственные и финансовые барьеры в распространении учебной информации, создали собственные интегрированные информационные структуры (ресурсы).

Особенностью использования электронных образовательных программ и ресурсов (в т.ч. УМК) в учебном процессе (традиционном или дистанционном) является такое обучение, при

котором предоставление обучаемым существенной части учебного материала и большая часть взаимодействия с преподавателем осуществляются с использованием технических, программных и административных средств глобальной сети Интернет. При этом обучаемые имеют возможность самим получать требуемые знания, пользуясь развитыми образовательными информационными ресурсами, предоставляемыми современными информационными технологиями.

Проведение видео- и телевизионных лекций, круглых столов, компьютерных видео- и текстовых конференций, возможность частых, вплоть до ежедневных, консультаций с преподавателем по компьютерным коммуникациям делают взаимодействие обучаемых с преподавателями даже более интенсивными, чем при традиционной форме обучения.

Для развития системы открытого образования и технологии электронного обучения (в частности, дистанционного) необходимо обеспечить учебный процесс достаточным количеством разнообразных электронных образовательных ресурсов (ЭОР). Под термином ЭОР понимается электронный информационный ресурс, содержащий систематизированные сведения научного или прикладного характера, изложенные в форме, удобной для изучения и преподавания, рассчитанный на учащихся разного возраста и степени обучения, разработанный с содержанием, соответствующим полному учебному курсу или отдельным его частям по различным видам учебных работ и учебных дисциплин (лекция, семинар, лабораторные и практические занятия, самостоятельная, домашняя работа, контрольная, тест и др.).

Разработка качественных электронных образовательных информационных ресурсов для учебных целей, в частности интерактивных и мультимедийных электронных учебников, учебно-методических комплексов (УМК), – одно из основных направлений стратегии информатизации всех форм и уровней образования. Под электронным учебником понимается тематически завершённый, детально структурированный автором учебный материал, который через Интернет или на DVD и CD поставляется обучаемому. Электронный УМК, с точки зрения методиста (педагогического дизайнера), должен содержать весь необходимый для самостоятельного обучения материал, в том числе блок практических и тестовых задания для текущего самоконтроля и контроля полученных знаний по заданной теме.

Кроме того, при создании электронного курса необходимо учитывать особенности интернет-технологий. При подготовке и разработке учебно-методических материалов для электронного УМК необходимо участие не только автора, но и методиста, веб-мастера, дизайнера, программиста. Качество разработанного УМК зависит от слаженной работы всей этой команды.

По мнению специалистов в области дидактики и педагогики, отталкиваться надо от дидактических и познавательных целей и задач, от качества и полноты подготовленных дидактических материалов для электронных учебных пособий, так как средства информационно-образовательных и телекоммуникационных технологий являются лишь средством реализации дидактических задач обучения.

Кроме того, последующее успешное обучение на основе разработанного электронного УМК во многом зависит от организации учебного материала в нем. Если курс предназначен действительно для обучения, т.е. для взаимодействия преподавателя и обучаемого, то соответственно и требования к организации такого курса, принципы отбора и организации, структурирования материала будут определяться особенностями этого взаимодействия. Если курс предназначен для самообразования (а таких курсов на серверах Internet подавляющее большинство), то отбор материала и его структурирование и организация будут существенно иные. При этом необходимо учитывать, с одной стороны, общедидактические принципы создания обучающих курсов, требования, диктуемые психологическими особенностями восприятия информации с экрана и на печатной основе (поскольку любой текст может быть выведен с помощью принтера на бумагу), эргономические требования, а с другой, максимально использовать возможности, которые предоставляют нам программные средства телекоммуникационной сети и современных информационных технологий.

Электронный учебник, в отличие от печатного учебника, должен обладать такими качествами, как:

- более детальная структуризация содержания курса и курса в целом;
- разбивка курса на небольшие блоки (страницы);
- интерактивность – возможность изменения представления материала в зависимости от действий обучаемого, а также возможность изменения траектории обучения;
- удобная для пользователя система навигации, позволяющая ему легко перемещаться по курсу;
- развитая гипертекстовая структура теоретического материала в понятийной части курса (ссылки на определения), а также логическая структура изложения (последовательность, взаимосвязь частей);
- наличие разнообразного иллюстративного материала – рисунков, картинок, графики, фото, аудио- и видео фрагментов, анимации и других мультимедиа приложений;
- наличие глоссария (автономные справочные материалы) и ссылки на глоссарий, разрабатываемые для данного курса, отдельных его модулей;
- наличие подсистемы различных практических и контрольных мероприятий для закрепления знаний, самоконтроля, контроля и оценки полученных знаний, встроенных в электронный учебник (тесты, упражнения, творческие, индивидуальные и групповые задания и др.);
- развитая система ссылок (гиперссылок) в текстовом материале на различные электронные текстовые и графические образовательные материалы и сайты Интернет: литературные и научные источники, электронные библиотеки, словари, справочники и другие образовательные и научные ресурсы, опубликованные в сети Интернет, в том числе к удаленным базам данных, многочисленным конференциям по всему миру через систему Интернет, работы с этой информацией.

Анализ вышеперечисленных целей и задач, стоящих перед авторами-разработчиками УМК, явствует, что разработчикам приходится сталкиваться с решением довольно большого круга специфических задач, из-за чего возникают большие и малые проблемы.

Одним словом, главная проблема – это проблема разработки качественных электронных учебников и пособий для электронной поддержки в системе образования.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Вебинары при дистанционном обучении: методика подготовки и проведения

*Никуличева Н.В.,
зав. кафедрой дистанционного обучения,
Центр развития профессионального и личностного потенциала
научно-педагогических кадров,
Федеральный институт развития образования,
г. Москва*

Как сделать дистанционное обучение (ДО) качественным?

Этот вопрос сегодня на устах у всех, кто уже занимается ДО или хочет начать организацию ДО в своём учреждении.

Ответ лежит на поверхности. Как мы можем сделать более качественным очное обучение? При условии качественно подготовленных кадров и содержания обучения нужно индивидуализировать его с целью эффективной обратной связи. В ДО то же самое – необходимо сделать обучение, максимально приближенное к очному, то есть – быструю обратную связь и индивидуальный подход. При решении этой задачи вебинар – один из полезных и доступных видов организации учебной деятельности.

Под дистанционным обучением мы понимаем процесс передачи информации для формирования умений и навыков, который отражает все присущие учебному процессу компоненты (цели, содержание, источники информационного ресурса, методы, организационные формы, средства обучения) и строится на интерактивном взаимодействии обучающего с обучающимися в условиях реализации средств ИКТ.

Можно выделить семь основных функций совместной работы, реализуемых в современных системах видеоконференцсвязи:

1. обмен аудиоинформацией;
2. обмен видеоинформацией;
3. виртуальная аудиторная доска;
4. дискуссии с вводом текстовой информации с клавиатуры;
5. пересылка файлов;
6. совместное использование прикладных программ;
7. проведение многосторонних конференций.

Вебинар – обучающий семинар или совещание в режиме онлайн через Интернет или в корпоративной сети. Вебинар – это вид дистанционных учебных занятий, на которых обеспечивается вербальная (аудио), видео и эпистолярная (текстовая) интерактивность [1].

Основные возможности вебинаров:

- многосторонняя видео- и аудиоконференция;
- текстовый чат;
- доска для рисования (whiteboard);
- загрузка и просмотр презентаций (PowerPoint);
- инструменты тренера (управление презентацией, присутствием и правами обучаемых);
- демонстрация экрана компьютера преподавателя обучаемым.

Цель любого виртуального семинара – групповое обсуждение учебной темы или проблемы.

Существуют требования к теме виртуального семинара:

- соответствие изучаемому учебному материалу;
- проблемный характер;
- связь с практикой.

Темой обсуждения на вебинаре может быть:

- проблема изучаемого курса;
- статья;
- ситуация;
- чьё-то высказывание;
- задания для обсуждения – поиск дополнительных материалов, публикаций.

Наилучший результат вебинара – формирование своей точки зрения у студента на изученную проблему, своего отношения к ситуации (с аргументами).

Методика использования видеоконференции в учебном процессе будет складываться в зависимости от целей, которые ставит педагог, проводя занятие по конкретной теме с использованием видеоконференцсвязи. В любом случае, возможность видеоконференции – это всего лишь средство доставки и получения информации. Насколько целесообразно и эффективно использовать его при чтении лекций, проведении контроля, защиты работ, организации дискуссий – решать преподавателю ДО.

Единственное, о чём нужно всегда помнить, готовясь к использованию видеоконференций, это необходимость присутствия в реальном времени в конкретном месте. Данное условие не позволяет часто применять это средство в учебном процессе, т.к. дистанционное обучение обычно выбирают те студенты, кто не может по определённым причинам присутствовать на занятиях, а хотели бы изучать материал в собственном темпе [2].

Методика подготовки материала для вебинара строится на создании презентации и файлов (инструкций, памяток, требований и т.д.) исходя из следующих принципов:

- краткость
- полнота
- наглядность
- интерактивность (для презентаций).

Можно заранее сделать заготовки для чата:

- ссылки
- определения
- термины
- цитаты.

Методика ведения вебинара может быть разбита на несколько этапов:

1. Представление себя
2. Представление технических помощников
3. Оглашение правил проведения занятия
4. Разрешение/запрет на задавание вопросов во время озвучивания презентации
5. Виды деятельности слушателей на вебинаре
6. Актуальность темы вебинара
7. Организация обратной связи (опросы, вопросы, просьбы написать на доске и т.д.).
8. «Живость» речи преподавателя (свободное течение, истории, ссылки и т.д.)
9. Реакция на реплики в чате
10. Благодарность слушателям

Предварительная работа преподавателя перед любым виртуальным семинаром содержит несколько правил. Необходимо:

- Выбрать режим проведения семинара, вид коммуникаций
- Продумать тему, учебные цели семинара
- Сформулировать задания и вопросы семинара
- Разработать рекомендации студентам для подготовки к семинару и участия в нём
- Информировать студентов о содержании, сроках, порядке проведения семинара
- Организовать (при необходимости) работу групп от 2 до 5 человек:
 - индивидуальное выполнение заданий;
 - установление контактов между членами группы;
 - обсуждение промежуточных результатов;
 - формирование учебного сообщества;
 - взаимообучение – совместная познавательная деятельность.

Трудозатраты педагога, использующего видеоконференцию, значительно выше, чем педагога, работающего в режиме offline.

На первых порах у студентов и преподавателей возникают типичные сложности. Трудно:

- психологически перестроиться на видео-общение;
- научиться одновременно следить за его техническими и содержательными аспектами;
- учитывать скорость доставки звука и изображения;
- составлять детальный план проведения занятия;
- соблюдать регламент.

Далее, с опытом, к преподавателю уже приходит навык работы, что позволяет позже выбрать наиболее удобную программу для видеоконференций (рис. 1, 2)

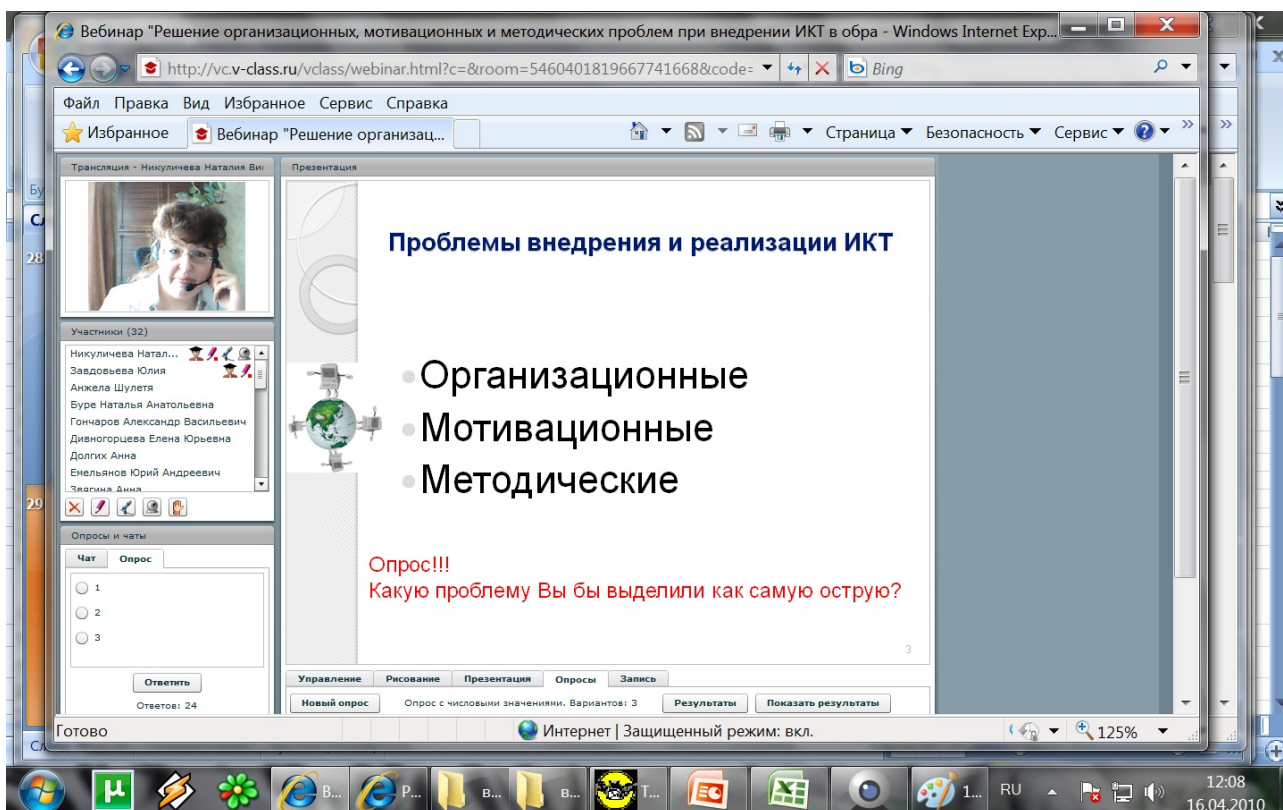


Рис. 1. Интерфейс программы Вебсофт для проведения вебинаров

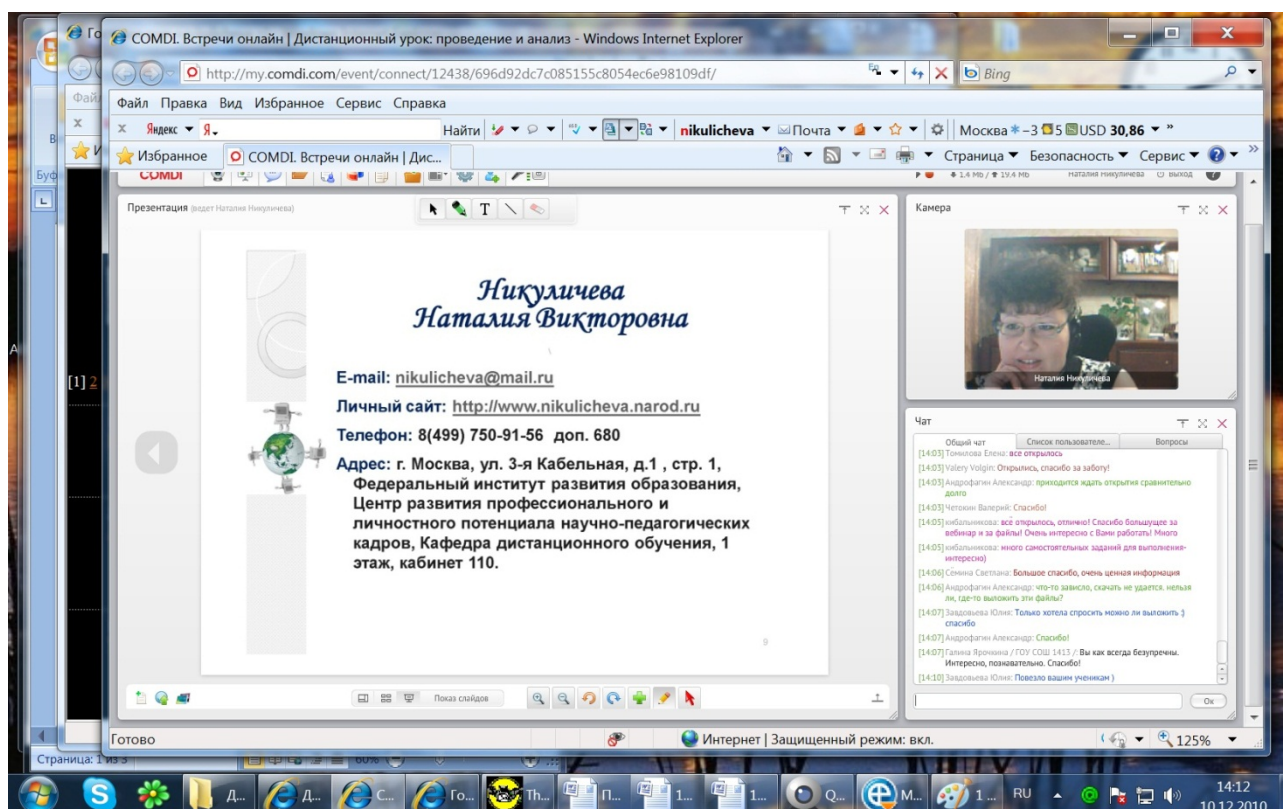


Рис. 2. Интерфейс программы Comdi для проведения вебинаров

Программное обеспечение для проведения видеоконференций сегодня очень разнообразно:

- Skype www.skype.com, www.skype.org
- VideoPort www.videoport.ru

- EvoEye <http://www.mastersolution.ru/>
- NetMeeting (приложение Windows)
- Microsoft Office Live Meeting <http://livemeeting.com/>
- Messenger <http://messenger.msn.com/>
- Вебинар <http://webinar.ru/>
- Вебсофт <http://www.websoft.ru/>
- Comdi <http://www.comdi.com>
- ДимДим <http://www.dimdim.com/>
- Визик <http://www.wiziq.com/> [1]

В сети Интернет существуют площадки для проведения вебинаров, там же хранятся и архивы записей проведённых вебинаров:

- <http://www.elearningpro.ru/> e-Learning PRO
- <http://webinary.com.ua/> Первый Международный Портал Вебинаров
- <http://www.e-learning.by/> Портал электронного обучения
- <http://www.webinar.ru/> Онлайн-тренинги
- <http://www.v-class.ru/> Виртуальный класс WebSoft

Приглашаю читателей ознакомиться с записями и материалами моих вебинаров:

1. Никуличева Н.В. Дистанционное повышение квалификации педагогов: плюсы и минусы. 24 ноября 2009 г. Запись вебинара доступна по ссылке: <http://vc.v-class.ru/vclass/vcplayer.html?cid=5407551735311576415>

2. Никуличева Н.В. Стратегия организации дистанционного обучения в образовательном учреждении. 15 декабря 2009 г. Запись вебинара доступна по ссылке: <http://vc.v-class.ru/vclass/vcplayer.html?cid=5415147638998764545>

3. Никуличева Н.В. Решение организационных, мотивационных и методических проблем при внедрении ИКТ в образовательный процесс. 16 апреля 2010 г. Запись вебинара доступна по ссылке: <http://vc.v-class.ru/vclass/vcplayer.html?cid=5460401819667741668>

4. Никуличева Н.В. Дистанционный урок. 10 декабря 2010 г. Ссылка на запись и материалы вебинара: <http://www.elearningpro.ru/forum/topics/materialy-vebinara-2>

5. Никуличева Н.В. Психологические проблемы при обучении взрослых на дистанционном курсе. 19 апреля 2011 г. Ссылка на запись и материалы вебинара: <http://www.elearningpro.ru/forum/topics/materialy-vebinara-4>

Использование вебинаров оживляет учебный процесс, формирует у учащихся умение задавать вопросы, соблюдать сетевой этикет, работать с информацией. При проведении вебинаров наиболее эффективна обратная связь, которая и даёт дистанционному обучению качество.

Литература

1. Андреев А.А. Персональная информационно-образовательная среда преподавателя // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции, Москва, 24–25 февраля 2011 г. / Под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. М.: МГППУ, 2011.

2. Педагогические технологии дистанционного обучения / Под ред. Е.С. Полат. М.: «Академия», 2006.

Психологические проблемы при обучении взрослых на дистанционном курсе

*Никуличева Н.В.,
зав. кафедрой дистанционного обучения,
Центр развития профессионального и личностного потенциала
научно-педагогических кадров
Федерального института развития образования,
г. 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, это «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, зарегистрироваться 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:

- *Наталья 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 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:

- *Наталья 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 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 online. 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 его 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», придраться. 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:

- *Наталья 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 онлайн-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 пойти 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 online-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, есть и будет 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 ред. Е.С.Полат. М.: «Академия», 2006.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Видеовзаимодействие в интернет-сети для ВУЗов и возможности его использования в процессе дистанционного обучения и консультирования социально незащищенных категорий населения

*Королёв Д.А., Кувшинова С.И.,
Московский государственный институт электроники и математики*

В настоящее время с развитием научно-технического прогресса и появлением новых технологий, обеспечивающих возможность дистанционного общения на качественно высоком уровне, становится все более актуально 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 интернету, 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 (МИЭМ) разработан веб-сервис, который комплексно решает широкий спектр задач видеокommunikаций, 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 особенностей 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 видеокомментариев;
- с Viditory возможно проведение режиссируемых (с изменением компоновки экрана) вебинаров, что значительно оживляет сцену, тем самым делая процесс более интересным.

В настоящее время в 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 видеобщения 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 видеооборудованием. 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 также 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 также имеет возможность переключать шаблоны. Шаблон представляет собой расположение объектов на экране. В случае применения автоматических камер в шаблон также 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 также 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.

Деятельность тьютора дистанционного образования в анализе конкретных ситуаций

(«Опыт Открытого университета Израиля в организации ДО»)

*Августевич С.И.,
к.п.н., доцент, руководитель учебного центра
Открытого университета Израиля в Москве*

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 деловой, 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, складывающихся в реальной практике. Видеосюжеты наиболее удобны для учебных целей, так как позволяют неоднократно воспроизводить весь сюжет или какой-то его фрагмент. Близи 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. Обучающиеся 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 обсуждает 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.

Будущее E-Learning в развивающихся странах: взгляд из Бангладеш

*Уддин Мд. Актхер,
аспирант МГППУ*

1. E-Learning можно определить как инновационный подход для доставки электронно-опосредованного, хорошо продуманного, личностно-ориентированного и интерактивного обучения любому человеку, находящемуся в любом месте, в любое время, используя Интернет.

2. На сегодняшний день E-Learning включает в себя различные приложения и процессы: веб-обучение, компьютерное обучение, виртуальные классные комнаты, а также цифровое сотрудничество, в котором содержание доставляется через Интернет, интранет/экстранет, аудио-и/или видеокассеты, спутниковое телевидение, CD-ROM.

3. Образование в последнее десятилетие характеризуется растущим интересом к E-Learning, основанному на использовании электронных технологий обучения. Этот процесс ускоряется из-за все возрастающей нехватки преподавателей, увеличения расходов на образование и быстрого развития технологий. В частности, рост компьютерных и интернет-технологий дал возможность E-Learning превратиться в реально альтернативную парадигму обучения. Такие понятия, как «виртуальные университеты» и «обучение двадцать четыре часа», стали сегодня уже реальностью.

4. E-Learning широко используется в большинстве развитых стран. Развивающиеся страны также пытаются активнее внедрять новые технологии в традиционную систему образования, но серьезные препятствия в этом процессе создает так называемая электронная дискриминация (E-дискриминация).

5. Рассмотрим некоторые исторические аспекты развития дистанционного образования в Бангладеш.

6. Бангладеш является одной из самых густонаселенных стран в мире (около 150 млн людей на площади 147,570 квадратных километров). Безусловно, её огромное население является основным ресурсом страны. Образование получило признание в качестве приоритетного сектора со стороны всех правительств после завоевания Бангладеш независимости в 1971 году. Однако возможность получения высшего образования является крайне ограниченной в Бангладеш, и поэтому даже студенты, которые могут оплатить свое обучение, нередко с трудом могут поступить в университеты и высшие учебные заведения из-за ограниченных возможностей вузов. Дистанционное образование может стать очень важным альтернативным путём развития массового образования людей в Бангладеш.

7. Начало открытого и дистанционного обучения в Бангладеш (бывшего Восточного Пакистана) относится к 1956 году, когда директорат образования распределил 200 радиоприемников в образовательные учреждения, что в последующем привело к созданию аудио-визуальных центров (АВЦ/AVC), а с 1962 года – аудио-визуальных образовательных центров (АВОЦ/AVEC).

После создания независимого Бангладеш в 1978–1980 гг. был реализован пилотный проект под названием «Школы радиовещания» (ШРО/SBP), который потом был объединен с АВОЦ/AVEC и на их основе создан Национальный институт образования средствами массовой информации и технологий (НИОСМИТ/NIEMT). Впоследствии, в 1985 году, НИОСМИТ/NIEMT был превращен в Институт дистанционного образования Бангладеш (БИДО/BIDE). В 1992 году был создан Открытый университет Бангладеш (БОУ) на основе финансовых средств Азиатского банка развития (АБР).

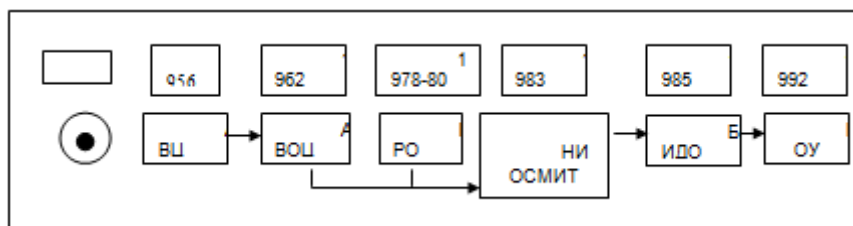


Рис. 1. Развитие дистанционного обучения в Бангладеш

Таким образом, Открытый университет Бангладеш (БОУ) как государственный университет стал первым образовательным учреждением в Бангладеш, предоставившим возможность получения высшего образования посредством дистанционных технологий. Данный университет преследует четыре цели. Главная из них заключается в удовлетворении потребностей в сфере высшего образования, а остальные три имеют отношение к базовому образованию: расширение доступа к начальному, среднему и профессиональному образованию (особенно в сельских районах); повышение качества образования на основе дистанционных технологий обучения; развитие неофициальных и неформальных программ обучения. БОУ создал 12 региональных ресурсных центров (РРЦ), 80 местных учебных центров (МУЦ) и более чем 800 консультационных центров (КЦ) по всей стране. Кроме того, частный Азиатский Университет Бангладеш также предлагает некоторые академические программы в дистанционном режиме.

В настоящее время в Бангладеш имеется 87 университетов, в том числе 33 государственных и 54 частных, но лишь немногие из них предлагают ДО. Эта ситуация обусловила огромное количество студентов (приблизительно 600 тысяч) в БОУ. На сегодня БОУ считается одним из самых крупных университетов по количеству студентов, обучающихся на основе дистанционных технологий. По некоторым данным, он занимает шестое место в мире (Islam, Rahman & Rahman, 2006).

8. Безусловно, развитие информационных и коммуникационных технологий предоставляет большие возможности для E-Learning обучения. Почти во всех ведущих университетах страны созданы отделы компьютерной науки и техники. Таким образом, внедрение E-Learning и информационно-телекоммуникационных технологий могут существенно повысить значимость ДО в Бангладеш.

Таблица 1. Особенности развития информационно-коммуникационных технологий в Бангладеш

№ п/п	Показатели развития ИКТ	Значения показателей
1.	Численность сельского населения (в процентах от общей численности населения)	76% (по данным 2010 г.)
2.	Грамотность на национальном языке (ах)	56% (по данным 2010 г.)
3.	Количество Интернет провайдеров	219 (70–80% находится в Дакка и Читтагонг)
4.	Количество обладателей мобильных телефонов	58,36 млн (45% от общей численности населения) (по данным 2010 г.)
6.	Количество компьютеров (на 100 жителей)	0,782 (по данным 2010 г.)
7.	Количество пользователей Интернета	2 млн (по данным 2010 г.)
8.	Количество пользователей Интернета на 10 тысяч жителей	19,04 (по данным 2010 г.)

9.	Количество Интернет-кафе/телецентров (на 10 тысяч жителей)	0,19 (по данным 2010 г.)
10.	Пропускная способность Интернета внутри страны	68 Мбит / сек.
11.	Пропускная способность Интернета из страны	112 Мбит / сек.
12.	Доступная самая высокая полоса пропускной связи	10 Мбит / сек.

Источник: Bangladesh Bureau of Statistics website: <http://www.bbs.gov.bd/> Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission (BTRC) website: <http://www.btrc.gov.bd>

9. Мобильный вариант обучения (или М-обучение) как разновидность E-Learning, который, в свою очередь, происходит от D-Learning (дистанционное обучение), имеет большие перспективы в Бангладеш. Как видно из таблицы, общее число мобильных телефонов достигло 58,36 млн в 2010 г. Недавно в докладе, опубликованном международной компанией, оказывающей консалтинговые услуги по вопросам стратегии и общего управления (Boston Consulting Group (BCG), указывалось, что количество Интернет-пользователей в Бангладеш, вероятно, достигнет 18,3 млн к 2020 году. Следовательно, домашнее Интернет-проникновение достигнет 32 процентов в пределах тех же сроков. Стремительный рост информационно-коммуникационных технологий позволит активно развивать новые формы E-Learning образования в развивающихся странах, в том числе и в Бангладеш.

10. Использование E-Learning позволит развивающимся странам, в том числе и Бангладеш, получить ряд преимуществ:

- сократить финансовые затраты и усилия, а также время для учащихся и учителей;
- удовлетворить образовательные потребности людей из отдаленных районов, так как большинство населения живет именно там;
- расширить возможности для самообразования среди всех возрастных групп, в том числе для тех, кто вынужден оставить обучение в традиционной системе образования;
- изменить у учащихся отношение к обучению;
- расширить возможности для создания индивидуально-ориентированных учебных материалов;
- преодолеть трудности в обучении таким предметам, как иностранные языки;
- разработать совместные и смешанные модели высшего образования;
- обеспечить массовое обучение неграмотных людей с помощью М-обучения как производной от E-Learning.

11. Как уже отмечалось выше, существует ряд проблем внедрения E-Learning в развивающихся странах.

В то время как E-Learning в университетах и учебных заведениях развитых стран набирает популярность с каждым годом, инфраструктура ИКТ в развивающихся или наименее развитых странах очень слаба. Следовательно, интенсивное использование

E-Learning в дистанционном варианте по-прежнему остается мечтой для многих университетов и институтов. В последние годы развитие в Бангладеш информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) тормозится из-за недостаточного регулирования этих процессов законодательством и политикой правительства. Можно перечислить и некоторые другие жизненно важные проблемы в развитии E-Learning в Бангладеш:

- из-за недостатка инструктивно-методического материала по разработке и применению E-Learning обучения в развивающихся странах этот способ образования по-прежнему не столь популярен, как на Западе. Большинство населения этих стран по-прежнему не имеет возможности пользоваться компьютером и Интернетом. Кроме того, пока явно не хватает квалифицированных учителей и методистов, чтобы эффективно обеспечить дистанционное образование;

- развитие E-Learning во многом зависит от ИКТ оборудования и программного обеспечения. Многие развитые страны инвестировали миллиарды долларов в создание инфраструктуры ИКТ в собственных странах. Для развивающихся стран из-за отсутствия достаточных финансовых средств создание и поддержка высокоразвитой инфраструктуры ИКТ представляет сложную проблему;
- уровень грамотности во многих развивающихся странах не превышает 50%, в Бангладеш этот показатель составляет около 66%. Большинство людей, проживающих в отдаленных районах, обычно плохо знают английский язык. Поэтому таким студентам, как правило, трудно учиться в E-Learning системе, поскольку они с трудом понимают указания и инструкции на английском языке;
- наличие развитой электросистемы является очень важным фактором для развития ИКТ. Но во многих развивающихся странах, в том числе и в Бангладеш, не может быть пока обеспечено регулярное снабжение электроэнергией по всей стране;
- во многих слаборазвитых и развивающихся странах, и в частности в Бангладеш, сертификация онлайн-обучения пока не осуществляется, недостаточно развито также и решение вопросов интеллектуальной собственности, что очень важно для развития E-Learning. В настоящее время Правительство Бангладеш только готовится рассматривать вопросы авторского права в соответствии с международным стандартом Copyright.

12. Решение вышеперечисленных проблем требует разработки основных направлений их преодоления.

В связи с этим рассмотрим некоторые рекомендации по преодолению проблем в области E-Learning:

1. Должны быть разработаны Национальная стратегия и план действий для развития E-Learning, где правительство должно играть ведущую роль в партнерстве с частным сектором.

2. Необходимо развитие экспертизы по вопросам E-Learning профессионального образования. Это требует комплексного подхода и поддержки со стороны различных заинтересованных сторон.

3. Правительство и частный сектор должны организовать различные программы подготовки сотрудников для развития ИКТ и E-Learning.

4. Необходимо установление партнерских отношений и сотрудничества между заинтересованными сторонами, между специалистами в области информационных технологий и сторонниками E-Learning, между региональными и международными университетами

5. Должен быть налажен обмен передовым опытом, изучение проблем и поиск возможных путей их решения.

6. Необходимо обеспечение качества E-Learning как средства дистанционного обучения и сертификации ДО программ. Государственные органы и специалисты в данной области должны работать вместе, чтобы разработать надежные основы обучения и доказать целесообразность такого обучения для страны.

На основе проведенного анализа можно сформулировать некоторые выводы.

Спрос на высшее образование растет с каждым днём, и с каждым годом все большее количество студентов из развивающихся стран уезжают за границу для получения высшего профессионального образования. В то же время многие студенты ищут альтернативные варианты, но, к сожалению, образовательные услуги в настоящее время являются недоступными для большинства из них. E-Learning может удовлетворить спрос на обучение этих групп студентов и специалистов.

Для получения реальных результатов в области E-Learning необходимо устранить электронную дискриминацию, сократив огромную дистанцию в области ИКТ и

E-Learning, которая в настоящее время существует между Востоком и Западом. E-Learning может стать активным средством массовой информации с целью расширения возможностей людей и может быть успешно реализовано в развивающихся и наименее развитых странах для решения ряда проблем, связанных с традиционным обучением.

Принимая во внимание быстрый рост использования мобильной связи во многих слаборазвитых и развивающихся странах, можно сказать, что M-learning является реалистичным вариантом обучения, и некоторые страны уже начали использовать этот подход для массового обучения людей. Разработка новых технологий обучения и снижение себестоимости образования, а также хорошо продуманная система E-Learning, могут внести весомый вклад в стабильное развитие образования в развивающихся странах и, таким образом, эффективно влиять на общее развитие данных стран.

Литература

на русском языке:

1. Гуманитарные исследования в Интернете / Под ред. А.Е. Войскунского. М.: «Можайск-Терра», 2000.
2. Ибрагимов И.М. Информационные технологии и средства дистанционного обучения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Изд. Центр «Академия», 2005.
3. Информатизация образования: направления, средства, технологии: Пособие для системы повышения квалификации / Под общ. ред. С.И. Маслова. М.: Изд-во МЭИ, 2004.
4. Щенников С.А. Открытое дистанционное образование. М.: Наука, 2002.

на англ. языке:

1. Anonymous, (2010) Internet subscribers may reach 18.3m by 2020. The Financial Express, January, 22. –
2. http://www.thefinancialexpress-bd.com/more.php?page=detail_news&news_id=90219
3. Anonymous, (2003) Do we fit in the virtual education plan. The Daily Star, December, 24. – <http://www.thedailystar.net/2003/12/24/d312241601108.htm>
4. Anonymous, (2008) New ordinance allows foreign campus, The Daily Star, November, 25. – http://www.thedailystar.net/pf_story.php?nid=64870
5. Bangladesh Bureau of Educational Information and Statistics. – http://www.banbeis.gov.bd/es_bd.htm
6. Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission (BTRC) website. – <http://www.btrc.gov.bd>
7. Bangladesh University Grant Commission website. – <http://www.ugc.gov.bd/>
8. Bangladesh Open University website. – <http://www.bou.edu.bd/home.php>
9. Bangladesh Bureau of Statistics website. – <http://www.bbs.gov.bd/>
10. Cornford, J, (2000) «The virtual University is... the university made concrete?» Information, Communication and Society, 3(4), p. 508–525.
11. Hedge, N. and Hayward, L., (2004) Redefining roles: University e-learning contributing to life-long learning in a networked world. E-Learning, 1: 128–145.
12. Islam and Sleim, (2006), Current Status and Prospects for E-learning in the Promotion of Distance Education in Bangladesh, Turkish Online Journal of Distance Education.
13. Islam, Rahman & Rahman, (2006), Quality and Processes of Bangladesh Open University Course Materials Development, Turkish Online Journal of Distance Education, Volume: 7 Number: 2 Article: 12.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Скайп-технологии в дистанционном обучении английскому языку студентов с особыми образовательными потребностями

Ермолова Т.В.,

к.п.н.,

доцент кафедры зарубежной и русской филологии

МГППУ

Доклад посвящен анализу проблем обучения студентов с особыми образовательными потребностями, получающими высшее образование дистанционно, а также обобщению накопленного опыта преподавания английского языка с использованием Скайп-технологий.

Общая гуманизация системы обучения на всех уровнях и предоставление учащимся возможности быть равноправными участниками образовательного процесса приводят к усилению одного из принципов классической дидактики – принципа учета индивидуальных особенностей учащихся – и одновременно трансформируют направленность индивидуализации, все чаще принимающей форму запроса учащихся на индивидуальную образовательную траекторию, на метапредметные особенности образовательного процесса, на продуктивность обучения. Особенно остро проблема регулируемой не только учителем, но и учеником индивидуализации учебного процесса стоит в группах учащихся с ограниченными возможностями здоровья, обучающимися дистанционно.

Попытки внедрить существующие в высшей школе образовательные модели в практику обучения студентов с особыми образовательными потребностями все чаще доказывают свою неэффективность. Обучение этой категории студентов по отредактированным программам (чаще всего слегка облегченным) и адаптированным учебным пособиям (учитывающим в той или иной степени нозологию заболеваний учащихся) не является окончательным решением проблемы. В связи с этим с особой остротой встает вопрос о создании специальной образовательной среды, максимально учитывающей образовательные потребности студентов с ограниченными возможностями здоровья, и о привлечении к обучению этой категории учащихся существующего в настоящее время потенциала медийных и компьютерных технологий, способных в большей мере, чем любые другие обучающие технологии, создавать индивидуальные образовательные траектории.

Нами накоплен определенный опыт организации практических занятий с использованием Скайп-технологий, позволяющих реализовывать такие задачи обучения иностранному языку в вузе, как личностно-центрированный подход к учащимся, профильно-ориентированный подход к изучению иностранного языка и достижение уровня языковой компетенции, обеспечивающей продуктивное использование английского языка в устной и письменной речи.

Реализация принципа индивидуального подхода

1. Определение уровня языковой компетентности учащихся, составление «карты языковой компетенции» группы с указанием выявленных пробелов в знаниях каждого ученика.

2. Определение способности к обучению, так называемая «языковая обучаемость» студента, его способность воспринимать учебный материал на иностранном языке, запоминать правила, лексические единицы и речевые шаблоны, способность к репродуктивным и продуктивным формам речевого высказывания на иностранном языке.

3. Разделение учебной группы на относительно гомогенные, с точки зрения языковой компетенции, подгруппы.

Профильная ориентация курса английского языка

1. Использование учебных пособий с контентом, приближенным к направлению профессиональной подготовки студентов.

2. Адаптация учебных пособий с использованием технологии «ясный язык».

3. Создание средств оперативной проверки полноты и прочности усвоения учебного материала.

Формирование коммуникативной компетенции (на примере работы с учебным видеофильмом в ходе Скайп-семинара)

1 этап. Предварительная рассылка файла с учебным видеофильмом и текстового файла, содержащего аннотированное пояснение к фильму. Задание – посмотреть фильм и подготовиться к дискуссии по содержанию фильма «Formal reasoning» – Classical Piaget collection.

2 этап. Телефонный сеанс связи преподавателя с каждым из студентов и проверка домашнего задания.

3 этап. «Звонок группе», в ходе которого составляется согласованное краткое резюме об основных признаках формальной логики у детей.

4 этап. Задание учителя: «Изложить письменно основные составляющие формальной логики и основные способы ее проверки Ж. Пиаже».

5 этап. «Публикация» студентами подготовленного задания в групповом чате.

6 этап. Индивидуальные и групповые сеансы связи студентов для обсуждения расхождения в ответах. Сеансы телефонной связи между студентами (иногда с подключением преподавателя).

7 этап. Подведение итогов, постановка новой задачи: Создание индивидуальных или групповых Power-point презентаций по теме «Становление формальной логики в онтогенезе и методы ее изучения».

Выводы:

Занятия в формате Скайп-семинара успешно решают следующие проблемы организации учебных занятий по английскому языку студентов с ограниченными возможностями здоровья:

1. позволяют индивидуализировать процесс обучения с учетом стартового уровня знаний учащихся;

2. дают возможность проводить групповые занятия при наличии у студентов заболеваний разной нозологии,

3. побуждают адаптировать учебный материал с учетом особых образовательных потребностей этой категории студентов;

4. обеспечивают оперативный мониторинг продуктивности обучения.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Практика в системе подготовки психологов при дистанционной форме обучения

*Шилова О.Р.,
к.п.н., доцент, преподаватель МГППУ*

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 начнут 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 всем ее участникам (и студентам, и психологам-руководителям на базах) дается 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 находятся в Москве и потому выбирают базу практики самостоятельно, а необходимые разъяснения получают 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 – 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 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 для каждого студента 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.

Компьютерная интеллектуальная поддержка при самообучении на основе мобильной связи

*Киселева Е.А., Мирошник Е.В., Латун А.В.,
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), мы добавили возможности современных информационных технологий (интернет и сотовый телефон), и в результате была 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 интернета 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 представлены 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 «online».

Данная система позволяет, по желанию, реализовать все основные организационные формы обучения и режимы учебного процесса: «Тестирование», «Тест-тренинг», «Экзамен», и, самое ценное, – режим «Обучение».



Рис. 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 (online) 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 и 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 интернета.

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.,
Московский городской психолого-педагогический университет,
г. Москва*

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 [1, 2, 3, 4]. 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 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 могут приводить к интернет-аддикции.

Таким образом, исследование деятельности человека, опосредствованной компьютерной средой, и влияние современных коммуникативных технологий на личность человека представляют собой одну из самых актуальных задач для психологического исследования и педагогических исследований.

Литература

1. Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Психологические последствия информатизации // Психологический журнал, 1998. Т. 9. № 1.
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-го 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

*Тютрин П.С.,
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 этим 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:

1. Социально-психологический – круг общения большинства соискателей ограничен людьми с инвалидностью – обеспечение тесного общения с необходимым числом лиц, разделенных территориально.

2. 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.

3. Общий фактор, определяющий формирование информационного общества – увеличение уровня компьютеризации, доступности интернета и общая тенденция к виртуализации взаимодействия.

Основные преимущества использования дистанционных технологий:

- Для клиента: помимо описанных выше – оперативность обращения – актуальность оказания услуги (запись на прием, стояние 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, в процессе очной консультации у специалиста), получение необоснованного отказа в предоставлении консультации.

- Для специалиста: получение искаженной информации о себе (не скажет о визуально различимых нарушениях).

Приступая к работе с новым соискателем и предполагая дистанционную работу, крайне важно по крайней мере однажды встретиться с соискателем лично.

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 случайной 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 контроль 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 свойственных для клиента слов и словосочетаний, что может указывать на заимствование и требует совместного анализа);

- знаков удаления написанного (чат в Skype) в сумме с увеличением интервала ответа, что 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 ли описать, когда Вы испытывали схожие чувства, эмоции» и т.д.

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 редко превышает 2–3 часа, в то время как дистанционное сопровождение клиента в особо тяжелых случаях может достигать 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 интернета является Skype.

Мониторинг психологического состояния клиента – происходит отслеживание различных показателей: интонация, темп речи, скорость реакции, динамика громкости голоса, речевые обороты, акцентирование 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 видеоряда 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

Основным направлением использования дистанционных технологий с использованием видеоряда на данный момент является проведение внутренних образовательных мероприятий и организация взаимодействия со специалистами, удаленными 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).

В работе 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.

Требование обязательного одновременного 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 видов 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 заключение стоит отметить возможные перспективные комплексные продукты, использующие дистанционные технологии – автоматизированные программы оценки, обучения и тренингов клиентов – по основным утвержденным аспектам.

Высшее образование против криминализации общества и рецидивной преступности

(«О проекте дистанционного обучения лиц, содержащихся в пенитенциарных учреждениях»)

*Давыдов М.М.,
ФБУ ИК-12 строгого режима,
г. Пермь*

Сообразуясь с поставленными Президентом РФ задачами гуманизации правосудия и реформирования правоохранительной и уголовно-исполнительной систем, учитывая положение принятой к исполнению Концепции развития УИС до 2020 года и поддерживая курс на реформирование судебной и пенитенциарной систем, взятый государством, данный проект предполагает решить проблему криминализации общества и снизить уровень рецидивной преступности.

Важнейшим из факторов борьбы с криминализацией общества является нормативно-правовая база уголовно-исполнительной системы и ее учреждений. А управление социализацией осужденных, отбывающих наказание в исправительных учреждениях (ИУ), является путем к решению данной проблемы. Учитывая критический уровень правового нигилизма, отмеченный Президентом РФ, и масштаб проблемы криминализации общества, особую актуальность приобретает разработка инновационных механизмов и методов управления социализацией осужденных, связанных с деятельностью институтов, обеспечивающих исправление, развитие личности и приобретение профессиональных навыков²⁶.

В колониях Пермского края уже более года работают видео-таксофоны. Терминалы установлены более чем в десяти колониях. Новейшие информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) могут быть использованы и в образовательных целях. А значит – и в воспитательных.

Предоставление осужденным возможности обучаться в высшем учебном заведении (ВУЗ), получить диплом о высшем образовании (ВО) или даже ученую степень кандидата или доктора наук – позволит снизить риск повторного возвращения за колючую проволоку. Потому что у обучающихся осужденных, в отличие от осужденных, которые не обучаются, имеется позитивная мотивация и конструктивная личностная направленность в будущее, которую они связывают с образованием, получаемой профессией, перспективами повышения своего профессионального и образовательного уровня на свободе.

Решением проблемы управления социализацией и адаптацией осужденных, отбывающих наказание в ИУ, после освобождения может служить дальнейшее развитие системы образования в пенитенциарной системе на базе инновационных образовательных технологий, в частности, обеспечение возможности получения осужденными ВО в пенитенциарных учреждениях России.

Одним из важнейших социальных прав осужденного, оказывающих мощное воздействие на его исправление и дальнейшую социальную адаптацию в обществе после освобождения, является право на образование, закрепленное как на международном уровне (Европейская Конвенция о

26 Волков В.Т. Развитие телекоммуникационных образовательных технологий в контексте борьбы с криминализацией общества // Регионология: научно-публицистический журнал. № 62, 1/2008. С. 146-152.

правах человека, международно-правовые документы по правам человека, документы КПЧ ООН), так и на внутригосударственном уровне (Закон РФ «Об образовании», ст. ст. 108, 112 УИК РФ), а также гарантированное ст. 43 Конституции РФ.

В последние несколько десятилетий в странах Западной Европы и в Америке активно реализуется предоставление возможности заключенным получить профессию по месту отбывания наказания. Так, например, в Германии активно практикуется развитие у заключенных навыков программирования и работы с персональным компьютером, им предоставляется возможность овладеть иностранным языком и основами какой-либо профессии. В США в некоторых тюрьмах заключенные могут обучаться по программе колледжа или получить ВО посредством использования мобильных систем и современных информационных технологий. Однако нигде в мире не практикуется обучение осужденных по специально спроектированному образовательному процессу по программе высшей школы непосредственно на месте отбывания наказания. Такое обучение предполагает долгосрочные договорные отношения ВУЗа и исправительного учреждения²⁷.

Подготовка данного проекта была инициирована в результате обращения инициативной группы осужденных, отбывающих наказание в ФБУ ИК-12, и по их заявлению передана на разработку и реализацию в МОО «Межрегиональный Центр прав человека» с участием студенческой ассоциации «ПРОФФ» на стадии научной проработки заявленной проблемы.

Определение проблемы и потребности

Признавая низкий образовательный и интеллектуальный уровень, а также ущербные духовно-нравственные ценности большинства осужденных как причину их преступлений, с помощью реализации данного проекта мы стремимся снизить статистику рецидивной преступности, а также преодолеть критический уровень правового нигилизма как в свободном обществе, так и среди осужденных. Правовое и культурное просвещение поможет не только вести работу по профилактике правонарушений внутри ИУ, но и после освобождения предостережет бывшего заключенного от повторения собственных ошибок. Успех в работе по снижению уровня рецидивной преступности возможен только путем декриминализации мышления заключенных.

В разные эпохи общество пыталось решить проблему борьбы с криминализацией общества и снизить социальную напряженность. В последнее время общество пришло к пониманию того факта, что проблему преступности невозможно решить только применением насилия по отношению к преступнику, а следует, скорее, заботиться о его исправлении. Так, американский ученый Рассел Акофф предлагает новый – интерактивный – подход к решению проблемы борьбы с криминализацией общества взамен устаревшему – реактивному методу борьбы с преступностью²⁸. Большое значение в процессе перевоспитания преступника имеет реабилитационный период, во время которого он должен вновь адаптироваться к нормальным условиям жизни и найти свое место в общественной структуре. Однако многие из отбывших срок вновь идут на преступление. Это происходит из-за того, что они не могут найти себе достойного применения в обществе, не обладают достаточным уровнем знаний и профессиональных навыков, становятся жертвами социального стереотипа, сводящегося к представлению о том, что вышедший из тюрьмы человек является если не реальным, то потенциальным преступником. В среднем по России уголовно-правовой рецидив достигает 30%, а в Пермском крае доходит до 65%.

Не стоит отрицать и тот факт, что многие граждане попадают за решетку в результате судебных ошибок и по причине низкой правовой грамотности. Будучи честными, добрыми и даже – почти невиновными – люди бывают осуждены к лишению свободы. Вероятно, правовой нигилизм – это проблема не только гражданского общества, но и судебно-правоохранительной системы в целом.

27 Волон В.Т. Управление социализацией осужденных в системе высшего образования в условиях исправительного учреждения: дис. ... д-ра социол. наук. М., 2010. С. 14.

28 Акофф Р. Акофф о менеджменте. СПб.: Питер, 2002.

Осужденные за собственные преступления, в процессе отбывания наказания и в результате внутренних духовно-нравственных перемен, – искренне раскаиваются в содеянном и желают исправить свою жизнь. В таких случаях колония может способствовать их исправлению. Получив во время отбывания наказания высшее профессиональное образование, такие осужденные будут иметь более высокие шансы как на ресоциализацию, так и на успешное трудоустройство по освобождению.

А для некоторых неволя станет единственным местом, где они смогут приобрести ВО, потому что времени на учебу им не хватало до заключения, также не будет хватать и после освобождения.

Рассматривая проблему создания реальных условий для получения среднетехнического и высшего образования осужденными, мы видим правовой вакуум и отсутствие законодательного регулирования данной проблемы, которая может быть решена путем заключения соглашения между ФСИН РФ и Министерским ведомством по высшему образованию (Госкомвуз). Проблемой, а вернее – неудовлетворенной потребностью – является и повышенный спрос среди осужденных на получение образования и освоения спектра востребованных технических и гуманитарных профессий, что особо актуально в динамично развивающейся экономике России.

Если свободные граждане могут позволить себе любую форму обучения, то заключенным доступна лишь дистанционная форма обучения с использованием Интернета.

Основательно изучив историю проблемы, исследовав научные работы по заданной теме, при подготовке проекта автор опирался на докторскую диссертацию Волова В.Т. «Управление социализацией осужденных в системе высшего образования в условиях исправительного учреждения», на другие публикации и научные разработки профессора Волова. Также были изучены доклады и тексты выступления Андреева А.А. на международных конференциях Евразийской Ассоциации дистанционного образования и исследование Малинина Ю.В. «Информационные технологии и будущее образование в России».

Изучен практический опыт по внедрению системы дистанционного обучения для заключенных. Среди организаций и образовательных программ следует отметить АНО «Центр координации образования и физического развития» (г. Оренбург) и его социально-экономическую программу «Содействие в получении среднетехнического и высшего образования для осужденных, отбывающих наказание в местах лишения свободы на территории Российской Федерации». Из зарубежных организаций стоит выделить Учебный Центр заочного образования для заключенных В. Лозовского, который реализует социально-значимую программу на территории стран СНГ и предоставляет возможность получить как диплом Балтийского Университета, так и дипломы некоторых других Университетов США и Европы, участвующих в программе дистанционного обучения заключенных. Из Российских ВУЗов безусловным лидером в области высшего образования в пенитенциарной системе является Современная гуманитарная академия (СГА), но кроме СГА дистанционную форму обучения реализуют и многие другие ВУЗы (МГУ, РУДН, МГИУ, МЭСИ, МГППУ, Академия МНЭПУ и др.).

Проблема образования и перевоспитания осужденных социально значима и востребована современным гражданским обществом. Общественная палата РФ и Общественная наблюдательная комиссия по Пермскому краю уже поддержали предлагаемый проект.

Цель проекта

Управление социализацией осужденных и снижение уровня рецидивной преступности путем повышения уровня интеллектуального и духовно-нравственного развития осужденных.

Задачи проекта

- Создание реальных условий для получения осужденными, отбывающими наказание в ИУ, среднетехнического и высшего образования по заочно-дистанционной форме обучения с использованием спутникового Интернета в ФБУ ИК-12 ГУФСИН России по Пермскому краю с получением диплома государственного образца;

- Создание договорных отношений по реализации проекта между координирующей организацией, исправительным учреждением и учебным заведением;
- Организация учебного телекоммуникационного класса и оборудование его компьютерной и оргтехникой, а также средствами спутниковой связи;
- Создание базы данных образовательных программ и учебных учреждений для заключенных, оформление договорных отношений и обеспечение для осужденных возможности поступления в учебное заведение.

Методы и средства достижения желаемых результатов

Изучая опыт действующих образовательных программ для заключенных как в РФ, так и за рубежом, следует обратить внимание на их малочисленность. В США действует Ассоциация коррекционного обучения, в Европе работает Европейская ассоциация тюремного образования, в Прибалтике есть Учебный центр для заключенных NET University. В России же организаций федерального масштаба еще не существует, зато действует социально-экономическая программа «Содействие в получении среднетехнического и высшего образования для осужденных, отбывающих наказание в местах лишения свободы на территории РФ», разработанная АНО «Центр координации образования и физического развития» (ЦКОФР) и рассчитанная охватить всю территорию страны. Амбициозные намерения АНО ЦКОФР достойны похвалы, но лишены трезвой оценки реальной ситуации.

В действительности реализуется лишь малая доля образовательных программ для заключенных: протестантские курсы филиала американской организации «Духовная свобода», курсы Православного Свято-Тихоновского государственного университета по изучению основ православной веры «Четвероевангелие», курсы Международного Фонда славянской письменности и культуры по изучению церковнославянского языка. Полноценное высшее образование для заключенных доступно лишь в тех вузах, которые реализуют дистанционную форму обучения с использованием Интернета и иных информационно-коммуникационных технологий без обязательного личного присутствия студента на занятиях (кроме сдачи итоговых аттестационных экзаменов и защиты диплома).

Среди доступных образовательных программ можно выделить две: ИДО МГИУ и Балтийский Net University.

Для успешной реализации проекта по внедрению системы дистанционного обучения в УИС с целью обеспечения для осужденных ФБУ ИК-12 возможности получать среднетехническое и высшее образование необходимо выполнение следующих условий:

1. Согласование условий сотрудничества и подписание договора о намерениях между координирующей организацией МЦПЧ и ФБУ ИК-12;
2. Закупка компьютерной техники и оборудования спутникового двунаправленного Интернета с возможностью проведения сеансов видеоконференцсвязи;
3. Заключение договора о передаче в безвозмездное пользование компьютерной техники в распоряжение ФБУ ИК-12 от МЦПЧ;
4. Заключение договора между ФБУ ИК-12 и ООО «КоКос» о предоставлении услуг спутникового Интернета со скоростью передачи данных 2,5 Мб/сек;
5. Создание базы данных по образовательным учреждениям, осуществляющим обучение по дистанционной форме обучения (ДФО) без обязательного личного присутствия обучающегося;
6. Формирование учебной группы в ФБУ ИК-12 с последующим зачислением осужденных в выбранные учебные заведения;
7. Заключение предварительного соглашения с участвующими в реализации проекта учебными заведениями о приеме осужденных в качестве студентов на дистанционную форму обучения и оплате обучения;
8. Ежемесячное обеспечение комплектующими и расходными материалами учебного компьютерного класса для его эффективного функционирования;
9. Ежемесячная оплата услуг средств спутниковой связи;

10. В целях преодоления правового нигилизма среди сотрудников и правового просвещения осужденных, необходимо заключение дополнительного соглашения с Балтийским учебным центром, осуществляющим обучение по программе «Юриспруденция»;

11. Подготовка специализированной учебной программы, адаптированной для заключенных, с учетом их интересов и уровня интеллектуального развития;

12. Посеместровая льготная оплата обучения, определяемая при заключении дополнительного соглашения между ВУЗами, участниками проекта и патронажной организацией.

Ожидаемые результаты и особенности проекта

В результате реализации данного проекта, как у осужденных, так и у сотрудников администрации ФБУ ИК-12 появится реальная возможность получить образование по заочно-дистанционной форме обучения с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Внедрение системы среднетехнического и высшего образования в исправительном учреждении, помимо прямого воспитательного воздействия, без применения методов силового и психологического давления и морального насилия, позволяет начальнику учреждения и его заместителям использовать процесс обучения как мощный рычаг управления сотрудниками и осужденными.

В отношении сотрудников – начальник учреждения создает дополнительные льготы и обеспечивает грамотный и образованный кадровый состав, укрепляет внутренний порядок и дисциплину среди сотрудников, воспитывает их лояльность, повышает престиж работы в подотчетном ему учреждении.

В отношении же осужденных – начальник учреждения создает гуманные и цивилизованные условия отбывания наказания, улучшает правовую и духовно-нравственную атмосферу среди осужденных. Обеспечивает производство специалистами интеллектуального труда, которые способны повысить эффективность и производительность труда на лесобирже; благоприятствует реальному исправлению осужденных путем вовлечения их в образовательный процесс.

Многие родители раскаиваются, что упустили в своё время контроль над воспитанием и образованием своих детей (ныне осужденных). Теперь же, когда сами осужденные изъявили желание восполнить проблемы в своём образовании, имея для этого все условия и время, а их родственники видят в такой программе возможность гарантированных и подконтрольных условий для получения такого образования, возникают предпосылки для начала реального исправления и осмысления осужденными содеянного, укрепление надежды на будущие перспективы существования в обществе в рамках законов государства.

При внедрении системы дистанционного обучения по курсам и программам высшей школы, естественным образом повысится и статус вечерней средней школы в колонии и, соответственно, спрос на получение полного начального образования для поступления в колледж (техникум) или полного среднего образования для поступления в ВУЗ.

В случае условно-досрочного освобождения студента, он продолжает начатое образование на общих основаниях для граждан, по заочной системе. О своем освобождении студент сообщает в адрес организации (в течение одного месяца после освобождения) в письменном виде через почту РФ либо в результате личной встречи с руководством организации в офисе и заявляет (письменно) о своём намерении продолжать образование. При этом сроки обучения меняются, т.к. автоматически студент выходит из нашей социально-экономической программы образования для осужденных и становится полноправным гражданином – студентом текущего курса учебного заведения, в котором продолжает учиться на общих основаниях.

В случае перевода студента-осуждённого в другую колонию или СИЗО, он продолжает получать образование. Если на новом месте пребывания нет условий для обучения (отсутствует компьютерный класс и нет подключения к Интернету), то каждую сессию, в установленный срок, студент получает по почте видеолекции и, в соответствии со своим правом на образование, обратившись с заявлением к начальнику учреждения, он сможет получить возможность

просмотра, изучения и конспектирования учебного материала. О своём переводе на новое место студент-осуждённый должен уведомить администрацию организации-координатора в течение одного месяца с момента прибытия на новое место в виде письма-заявления в свободном порядке изложения, с точным адресом места прибытия.

Финансирование и бюджет

Изначально финансирование осуществляется за счет собственных средств осужденных и их родственников, а также за счет неравнодушных общественных объединений и коммерческих структур с привлечением благотворительных средств из Фондов и иных НКО.

Оплату образования производят либо сами студенты, либо родственники, либо спонсоры, готовые поддержать своего родственника или знакомого, отбывающего наказание. Оплата производится поэтапно, согласно условиям договора.

Оплата содействия в получении образования включает в себя расходы для оплаты грантов и премий командированных сотрудников МЦПЧ и преподавателей вузов, а также премии начальникам учреждений за их усилия в организации учебного процесса на территории исправительной колонии.

Используя позитивный опыт АНО «ЦКОФР», целесообразно ввести социальную стипендию обучающемуся в качестве мотивирующей поощрительной меры. Для студентов-осужденных стипендия ежемесячно перечисляется на их лицевой счет в колонии из оплаченных за образование средств. Студентам-сотрудникам выплата стипендии не производится, т.к. они оплачивают свое образование по уменьшенному тарифу.

Перед каждой сессией организация-координатор обеспечивает каждого студента специальными учебными материалами и канцелярскими принадлежностями.

Распределение внутрибюджетных средств осуществляется в соответствии с договорами, сметой и иными финансово-расчётными документами.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

У. ИНТЕРНЕТ-ЗАВИСИМОСТЬ

Основныи задачи психологии Интернета²⁹

(«Основныи направления развития киберпсихологии»)

Войскунский А.Е.,

к.п.н.,

зав. лабораторией «Психологические проблемы информатизации»,

МГУ им. М.В. Ломоносова

Все шире обсуждаются сетевые структуры в устройстве человеческого общества, экономических и социальных связей, организации знания, в том числе психологического. Остановимся коротко на психологических задачах, обусловленных появлением и укреплением в общественной жизни сетевых структур, и в особенности наиболее заметного их представителя – Интернета и сервисов WWW. Эти задачи в настоящее время все более последовательно группируются в растущей отрасли психологического знания – психологии Интернета или, как ее часто именуют, особенно за рубежом, в т.н. киберпсихологии. Сразу следует отметить, что Интернет – это не только и не столько соединенные в сеть компьютеры (включая мобильные устройства), сколько связанные компьютерными сетями люди.

Можно сказать, что психология Интернета, или она же киберпсихология, удивительным образом включается во все без исключения разделы и направления психологической науки и в определенной мере синтезирует их [1]. Перечислим их коротко, как это было предпринято нами в недавней статье, с указанием потенциально и актуально значимых для психологической науки в целом, т.е. для традиционной психологии и одновременно для психологии Интернета исследовательских задач, нерешенных или в определенной степени решаемых в настоящее время проблем [2].

Пограничные между педагогической психологией и психологией Интернета задачи связаны со спецификой дистантного обучения, разработки и применения обучающих программ, создания сетевых групповых моделей психологического тренинга. Социальная психология наряду с психологией Интернета занимается опосредствованным Интернетом общением, анализом особенностей формирования и функционирования таких специфических общностей, как геймеры, блоггеры, хакеры, пользователи социальных сетей и др. В психологии Интернета совместно с когнитивной психологией имеет место изучение параметров распределения объема внимания, функционирования психологических механизмов памяти, понимания и восприятия, а также другие задачи. Для клинической психологии чрезвычайно актуальны проблемы Интернет-зависимости, дистантной психодиагностики, психотерапии и консультирования, равно как психологической реабилитации. Смежными для психологии Интернета и возрастной психологии могут считаться вопросы, связанные с онлайн-овыми компьютерными играми, одаренностью в применении компьютеров и Интернета, особенностями работы в Интернете пожилых людей и др. Для специалистов по психологии труда актуально появление профессий, связанных с применением информационных технологий, изучение особенностей трудовой деятельности в изменившихся условиях. Среди задач психологии личности – новые формы идентификации (в том числе множественной) и идентичности, их связь с игровыми ролями в разных видах компьютерных и онлайн-овых игр.

Не менее велик вклад психологии Интернета (или киберпсихологии) в развитие относительно новых и потому особенно заметных в настоящее время разделов психологической науки. Остановимся на них чуть подробнее. Например, изучение национально-культурных особенностей опосредствованных Интернетом деятельностей (общения, познания, игр и других развлечений),

²⁹ Подготовлено при поддержке РГНФ.

особенно в плане реализации межнациональных форм таких деятельностей может и должно осуществляться в этнопсихологии. Специалисты по гендерной психологии проявляют заинтересованность в изучении особенностей реализации гендерных ролей в применении сервисов Интернета, обеспечивающих коммуникацию, познание (в том числе учебу), развлечения (музыка, видео, игра), азартное поведение (биржи, аукционы, казино и т.п.), «шопинг» (электронные магазины) или «киберсекс» (некоторые функции сайтов знакомств, эксгибиционизм, эротика и порнография). В психолингвистике и психологии общения предстоит выявить и выяснить специфику синхронных и асинхронных диалогов и полилогов (таких, как групповой чат), в частности, осуществляемых посредством мобильной связи, а также место видеоизображений, к примеру, фотографий в опосредствованном Интернетом устноречевом и письменном общении. В психологии маркетинга ставятся и решаются задачи продвижения товаров, услуг, брендов посредством Интернета. Для спортивной психологии не могут не представлять интереса спортивные соревнования по компьютерным играм, а потому в рамках этой дисциплины следует ставить и решать те психологические задачи, которые характеризуют более традиционные виды спорта. В рамках психологии организационного управления должны решаться вопросы, связанные с развитием мобильных разновидностей управленческой деятельности и дистантным руководством «невидимыми» коллективами, распределенными по разным часовым поясам и по разным странам с несовпадающим отношением к труду и трудовым законодательством.

Как видно, задач скорее много, нежели мало, притом что вышеприведенный перечень задач далек от полноты. Все они не могут быть рассмотрены с одинаковой полнотой в рамках данной работы, поэтому ограничимся единственной задачей, которая представляет собой в каком-то смысле квинтэссенцию встающих в психологии Интернета (иначе – в киберпсихологии) проблем. Это проблема, которая прежде всего приходит в голову при всяком разговоре о психологии Интернета – а именно проблема зависимости от Интернета, или иначе – Интернет-зависимости.

Данной проблемой специалисты занимаются сравнительно недавно – начиная с 1994 года, а спустя примерно пять лет она приобрела известность и в нашей стране. При этом усилия отечественных специалистов – психиатров и психологов – были довольно разрозненными, пока в 2009 году на факультете психологии МГУ им. М.В. Ломоносова не состоялся однодневный симпозиум с персонально приглашенными докладчиками, и по результатам работы этого симпозиума был издан сборник научных статей [4]. Существенно отметить, что наряду со статьями отечественных специалистов сборник содержит также раздел, подготовленный виднейшими зарубежными специалистами, с переводами их специально для русского издания присланных кратких материалов по теме зависимости от Интернета.

Поскольку в указанном сборнике статей представлены в относительно полном виде и аргументированы весьма разные точки зрения на проблематику зависимости от Интернета, остановимся лишь на некоторых наиболее общих теоретико-методологических, практических и методических аспектах данной проблемы.

Проблематика зависимостей, или аддикций, является предметом изучения ряда наук о человеке – медицины, психологии, педагогики, социологии, антропологии и др. Будучи комплексной проблемой, она претерпевает видоизменения соответственно изменениям в жизнедеятельности человека. Так, нередко делаются попытки зафиксировать вновь развившиеся, ранее не известные ни специалистам, ни практикам виды зависимости, причем зачастую это делается без должного методико-методологического обоснования, например, посредством аналогий.

Спорными вопросами являются соотношение между химическими и поведенческими зависимостями, правомерность квалификации последних как разновидностей зависимостей, связь их с проблематикой измененных состояний сознания, наличие промежуточных высоколабильных видов зависимостей (или «протозависимостей», которые могут развиваться в полноценную зависимость того или иного типа, а могут и не получить развития, и тогда, например, потенциально заядлый курильщик остается не затронутым этим видом зависимости, а потенциально Интернет-зависимый человек превращается в умеренного пользователя Интернета). Часто, к примеру, выделяют так называемые мягкие наркотики и другие химические вещества, не

вызывающие проявления физической зависимости. Компьютерные технологии, с одной стороны, способствуют «уходу» субъекта из реальной жизни в разнообразные виды виртуальной реальности и фиксации измененных состояний сознания и/или аддикций, а с другой стороны, все шире применяются при терапии фобий, расстройств поведения, личностных расстройств. Последнее верно, если полагать, как это чаще всего понимается в настоящее время, что зависимости – и в особенности то, что было только что именовано «протозависимостями» – действительно лабильны и могут переходить, перетекать одна в другую.

В целом следовало бы сделать вполне обоснованный вывод, согласно которому в настоящее время наблюдаются противоположные тенденции: как к расширительному пониманию поведенческих зависимостей соответственно разнообразным человеческим увлечениям, так и к сохранению наименования «зависимость» (вместе с соответствующей клиникой) исключительно для химических видов зависимостей. Таким образом, весьма актуальной проблемой является вопрос о правомерности выделения поведенческих видов зависимостей. Не менее актуальной проблемой представляется квалификация т.н. зависимости от Интернета как разновидности поведенческой зависимости.

От того или иного конкретного ответа на сформулированные проблемные области зависит перспектива решения вполне практических задач. Например, задача диагностики и оказания психологической помощи зависимым от Интернета субъектам: в настоящее время наблюдаются в основном попытки адаптации зарубежных опросных диагностических средств. Таким образом, необходимо подвергнуть анализу тот инструментарий (как правило, это опросники с закрытыми вопросами), которым пользуются для диагностики зависимости от Интернета, а также те приемы и методы оказания психологической помощи, которые рекомендуются специалистами. Следует в связи с этим проанализировать вопрос о правомерности и о специфичности оказания психологической помощи зависимым от Интернета подросткам и взрослым в дистантном режиме. Тем самым заслуживает изучения и обобщения отечественный и зарубежный опыт дистантной психодиагностики, его возможные преимущества и недостатки. Результатом такой аналитической работы могут стать рекомендации по применению различных версий разрабатываемого диагностического инструментария. В случае выработки адекватных исследовательским и практическим задачам психотерапевтических методов они должны первоначально пройти апробацию на небольших выборках субъектов, диагностируемых как зависимые от Интернета (или проявляющие соответствующую симптоматику). Кроме того, при выполнении такой работы должна формироваться контрольная группа испытуемых, не проявляющих элементов Интернет-зависимости, как это принято в обязательном порядке при апробации психологических исследовательских методов во всех областях психологии, кроме разве что психологии зависимости от Интернета, за сравнительно немногочисленными исключениями.

Основные фактологические данные по истории возникновения и становлению проблематики Интернет-зависимости таковы – отметим их в перечислительном порядке и без оформления надлежащими ссылками на литературные источники, поскольку таким целям в достаточной степени служит ранее изданный и уже упоминавшийся сборник статей по зависимости от Интернета [4]. Значительное место занимает проблематика зависимости от Интернета также в монографии А.Ю. Егорова [3]. Систематическое исследование данной проблематики осуществлено украинскими коллегами, о чем свидетельствует монография по Интернет-зависимости [6]. Наиболее современные данные (на английском языке) по проблематике зависимости от Интернета представлены в сборнике статей [7], соредактором и автором ключевых статей в котором выступила наиболее авторитетная в данной области исследовательница и, можно смело сказать, родоначальник жанра – Кимберли Янг; следует тем не менее отметить, что авторы данного сборника остались в определенной мере глухи к довольно многочисленным критическим мнениям о недостаточной обоснованности методов изучения зависимости от Интернета, об оставшихся непроясненными теоретических вопросах соответствия новой нозологической единицы (если полагать ее таковой) устоявшимся классификационным категориям в области психического здоровья. Можно поэтому порекомендовать не ограничиваться изучением указанного сборника статей при знакомстве с проблемной областью и дополнительно проанализировать другие

источники – к примеру, содержательный аналитический материал, составленный Дж. Морэйхан-Мартин, также весьма авторитетной исследовательницей в данной области [8].

Исследования проблематики зависимости от Интернета берут начало в 1994–1995 гг., публикации (в том числе электронные) выполнили К. Young и I. Goldberg. Так, К. Young, обратив внимание на соответствующую феноменологию, разработала специализированный опросник и провела дистантное опросное исследование (www.pitt.edu/~ksy/survey). Массовое исследование осуществил в сотрудничестве с известным медиа-агентством D. Greenfield. Еще ранее I. Goldberg предложил набор диагностических критериев (взяв при этом за основу стандартный набор критериев для зависимости от азартных игр). M. Griffiths активнее других исследователей обосновывает связь данной проблематики с новейшими психологическими концепциями поведенческих видов зависимостей.

Феноменология зависимости от Интернета понимается всеми исследователями достаточно сходным образом и включает:

- обсессивное пристрастие к игровой активности, прежде всего к онлайн-играм, геймерству (вместе с тем – к другим видам деятельности также);
- компульсивную навигацию по WWW, поиск в удаленных базах данных;
- патологическую привязанность к опосредствованным Интернетом азартным играм – гемблингу, онлайн-аукционам, сайтам продаж по дискаунтным ценам или просто к электронным покупкам;
- зависимость от социальных применений Интернета, т.е. от общения в форумах и чатах, социальных сетях, групповых играх и блогах и т.п.;
- зависимость от «киберсекса», т.е. от эротических и порнографических сайтов в Интернете, обсуждения сексуальной тематики в форумах и чатах или закрытых (т.е. открытых только для платных подписчиков) каналах и ресурсах «для взрослых».

К этому перечню стоит добавить, что, судя по количеству исследований и явно выраженной обеспокоенности общественности, своеобразным «лидером» среди отмеченных разновидностей Интернет-зависимости может смело считаться геймерство; по мнению ряда специалистов, именно геймерство заслуживает наибольшего внимания специалистов в области психического здоровья.

В качестве стимулирующих моментов подчеркиваются доступность Интернета, возможность непрерывной – без выходных и перерывов – и интенсивной работы, в том числе в ночное время, перспективность Интернет-сервисов как пункта назначения при хорошо известном в психологии «бегстве от реальности», непривычность и вытекающая из этого определенная привлекательность гипертекстовых структур, высокая степень субъективной анонимности участников коммуникативных сервисов и возникновение чувства безопасности, вытекающая из этого расторможенность и готовность пользователей Интернета к творческому самовыражению и т.д.

Могут быть выделены следующие направления исследований: анализ проявлений феноменов зависимости в конкретных видах опосредствованной применением Интернета деятельности, стадии развития и модели Интернет-аддикции, выявление возможных корреляций и/или каузальных связей данного феномена с другими психологическими параметрами – например, самооффективностью, импульсивностью, психосоциальной зрелостью, неудовлетворительным статусом в референтной группе и др. (J.P. Charlton, R.A. Davis, A.S. Hall, R. Rodgers, H.J. Shaffer, S. Stern, K. Young, W. Wang и др.). Активно анализируются гендерные аспекты зависимости от Интернета (D. Greenfield, J. Morahan-Martin, K. Young и др.). Немалое внимание уделяется расширению исследований в географическом плане – так, в настоящее время исследования проводятся не только в США, Великобритании и немногих европейских странах, как это имело место в прошлом веке (в период 1995–1999 гг.), но и в большинстве европейских стран (включая южноевропейские и восточноевропейские), в Австралии, в Латинской Америке и главным образом – в Азии: при сравнительно немногом числе исследований, выполненных в мусульманских странах, главный поток идет из дальневосточного региона – Южной Кореи и китайскоязычных государств, т.е. Тайваня, Сингапура, Гонконга и материкового Китая. Нельзя не признать, что дальневосточные исследователи составляют в настоящее время численно (а временами и качественно) доминирующий отряд исследователей проблематики зависимости от Интернета.

Наиболее значительное место в исследовательской практике специалистов, разрабатывающих проблематику зависимости от Интернета, занимают качественные методы. Большая часть исследований методически построена как интервью, массовые сетевые опросы и групповые обсуждения с участием испытуемых, которые ощутили психологический дискомфорт и сами инициировали взаимодействие с исследователями. Контрольные группы, как правило, не формируются, клинические интервью не практикуются. Лабораторные и клинические исследования немногочисленны, к тому же им недостает присущей сетевым опросам массовости (К. Мюррей, М. Pratarelli, О. Seemann, N.J. Shapira и др.). Практикуется также публикация case studies или результатов включенного наблюдения за деятельностью аддиктов (М. Griffiths, J. Kandell, J. Suler и др.).

Широко практикуется практическая помощь зависимым от Интернета субъектам – имеются клиники и частнопрактикующие специалисты, а также онлайн-группы помощи, например: <http://netaddiction.com>, <http://www.computeraddiction.com/>, <http://www.grohol.com/netaddiction> и др.

Критическое отношение к данному направлению исследований вытекает главным образом из отрицания поведенческих форм зависимостей в целом, из недостаточности клинической практики наблюдения за потенциальными аддиктами (J. Grohol). Подчеркивается и перспективность альтернативных (не-аддиктивных) интерпретаций наблюдаемой феноменологии – например, с позиций теории символического интеракционизма (К. Surratt), или объяснительных парадигм нарративной психологии (К. Мюррей), или теории семиотических систем (J. Umiker-Sebeok), или, наконец, феноменов массовой культуры (С. Чоу и др.). Критика поведенческих форм зависимости в целом, которая временами звучит в медицинской литературе, обычно не затрагивает проблематику зависимости от Интернета, поскольку ведется на обобщенном уровне.

Начиная с 1999 г. в отечественной литературе (первоначально в web-изданиях) можно было встретить целый ряд популярных статей, опирающихся, как правило, на многочисленные публикации К. Young; в 2000 г. опубликован также перевод ее статьи (на самом деле – это компиляция нескольких статей, а не отдельная статья). На сайтах медико-психологической или компьютерной тематики были размещены опросники (часто именуемые «тестами») для самопроверки Интернет-зависимости. Как показывает анализ, такие «тесты» обычно представляют собой ту или иную версию перевода опросников К. Young. Собственно научные публикации на русском языке издаются начиная с 2000 г.; первая диссертация (на звание кандидата медицинских наук) по зависимости от Интернета была защищена В.А. Лоскутовой (Буровой) в 2004 г. под руководством известного психиатра, специалиста по аддикциям и зависимостям новосибирского профессора Ц.П. Короленко, который уже не менее двух десятков лет активно отстаивает представление о нехимических аддикциях как «уходе от реальности, связанном с изменением психического состояния» [5].

Не станем останавливаться на дальнейшей характеристике отдельных работ на русском языке, поскольку основные наиболее современные литературные источники по теме названы выше и приведены в списке литературы. Следует в завершение отметить, что проблематика зависимости от Интернета представляет собой крайне перспективную область исследований в области психического здоровья, обладающую высокой научной и общественной значимостью. Это же самое можно смело сказать относительно проблематики психологии Интернета (часто именуется также киберпсихологией) в целом.

Литература

1. Войскунский А.Е. Психология и Интернет. М.: Акрополь, 2010а.
2. Войскунский А.Е. Киберпсихология в прошлом, настоящем и будущем // Журнал практического психолога. 2010б. № 4. С. 7–16.
3. Егоров А.Ю. Нехимические зависимости. СПб.: Речь, 2007.
4. Интернет-зависимость: психологическая зависимость и динамика развития / Ред.-сост. А.Е. Войскунский. М.: Акрополь, 2009.
5. Короленко Ц.П., Дмитриева Н.В. Социодинамическая психиатрия. М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000.

6. Юрьева Л.Н., Больбот Т.Ю. Компьютерная зависимость: формирование, диагностика, коррекция и профилактика. Днепропетровск: Пороги, 2006.

7. Internet addiction: a handbook and guide to evaluation and treatment / edited by Kimberly S. Young and Cristiano Nabuco de Abreu. – Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, 2011.

8. Morahan-Martin J. Internet abuse: Emerging trends and lingering questions // Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Applications. / Ed. by A. Barak. – N.Y.: Cambridge University press, 2008. P. 32–69.

К проблеме диагностических критериев интернет-зависимого поведения.

Критерии диагностики

(«Интернет-зависимое поведение. Эпидемиология, клинические проявления, критерии диагностики»)

*Малыгин В.Л.,
д.мед.н., профессор,
зав. кафедрой психологического консультирования,
психокоррекции и психотерапии МГМСУ,
г. Москва*

Диагностическими критериями для интернет-зависимого поведения очевидно должны являться общие признаки, характерные для той или иной аддикции: сверхценность, толерантность, симптомы отмены, дезадаптация (конфликт с окружающими и самим собой) и рецидивы. В то же время вопрос о выделении интернет-зависимости в отдельную нозологическую единицу остается дискуссионным. Вероятно, интернет-зависимость можно рассматривать в следующих вариантах ее проявления:

- патологическая увлеченность интернетом, как одна из форм зависимого поведения в понимании его как доблезненного расстройства;
- синдром интернет-зависимости, за которым скрываются другие психические расстройства;
- интернет-зависимость, как самостоятельная нозологическая единица, обусловленная взаимным патогенным влиянием характерологических черт и интернет-среды, имеющая определенную динамику (процессуальность) психопатологических расстройств.

Наиболее пригодным инструментом для диагностики интернет-зависимого поведения в настоящее время является тест Чена, адаптированный нами для применения в России, который, в отличие от известного теста К. Янг, позволяет выявлять клинические признаки зависимости.

Первая попытка определения набора диагностических критериев для заболевания, названного автором Internet Addiction Disorder (IAD), была предпринята И. Голдбергом весной 1995 г. [4]. В его основу легли диагностические критерии для патологии азартных игр. Автором не было представлено клинических материалов, подтверждающих обоснованность введения нового типа заболевания, что вызвало полное или частичное неприятие у ряда специалистов [5, 6, 9]. В предложенном варианте критериев интернет-зависимость диагностировалась при наличии 3 или более пунктов из следующих:

1. Толерантность

1.1. Количество времени, которое нужно провести в Интернете, чтобы достичь удовлетворения, заметно возрастает.

1.2. Если человек не увеличивает количество времени, которое он проводит в Интернете, то эффект заметно снижается.

2. Синдром отмены

2.1. Характерный «синдром отмены»:

2.1.1. Прекращение или сокращение времени, проводимого в Интернете.

2.1.2. Два или больше из следующих симптомов (развиваются в течение периода времени от нескольких дней до месяца):

- Психомоторное возбуждение
- Тревога
- Навязчивые размышления о том, что сейчас происходит в Интернете
- Фантазии или мечты об Интернете
- Произвольные или непроизвольные движения пальцами, напоминающие печатание на клавиатуре.

Симптомы, перечисленные в пункте 2, вызывают снижение или нарушение социальной, профессиональной или другой деятельности.

2.2. Использование Интернета позволяет избежать симптомов «синдрома отмены».

3. Интернет часто используется в течение большего количества времени или чаще, чем было задумано.

4. Существуют постоянное желание или безуспешные попытки прекратить или начать контролировать использование Интернета.

5. Огромное количество времени тратится на деятельность, связанную с использованием Интернета (покупка книг про Интернет, поиск новых браузеров, поиск провайдеров, организация найденных в Интернете файлов).

6. Значимая социальная, профессиональная деятельность, отдых прекращаются или редуцируются в связи с использованием Интернета.

7. Использование Интернета продолжается, несмотря на знание об имеющихся периодических или постоянных физических, социальных, профессиональных или психологических проблемах, которые вызываются использованием Интернета (недосыпание, семейные (супружеские) проблемы, опоздания на назначенные на утро встречи, пренебрежение профессиональными обязанностями или чувство оставленности значимыми другими).

В 1996 году К. Янг, так же как И. Голберг опираясь на диагностические критерии патологического гемблинга, составила собственные критерии и описала случай женщины, демонстрирующей проблемное пользование Интернетом [9, 4].

В описанном случае женщина проводила большое количество времени в Сети, демонстрировала возрастающую толерантность и симптомы отмены, продолжала использовать Интернет, несмотря на значительные негативные социальные и финансовые последствия (супружеские разногласия, которые привели к уходу от мужа). Из предложенных К. Янг 7 критериев, она заполнила более чем 3 и была квалифицирована как интернет-зависимая.

Адаптируя критерии патологического гемблинга к проблеме интернет-зависимости, три из них были рассмотрены как не подходящие (продолжение игры при все возрастающем подъеме ставок – chasing losses, совершение криминальных действий с целью обеспечения средств для гемблинга и перекладывание решение проблем на других в ситуации финансовых затруднений из-за игры). Кроме этого, был добавлен вопрос: «Остаетесь ли вы более длительное время онлайн, чем планировали изначально?» Таким образом, был составлен опросник для выявления пользователей, зависимых от Интернета, который широко использовался в последующих исследованиях. Пациент считался интернет-зависимым в случае пяти или более положительных ответов на эти вопросы.

1. Чувствуете ли Вы себя захваченным Интернетом (думаете ли Вы о предыдущих онлайн сеансах и предвкушаете ли последующие)?

2. Вы чувствуете необходимость находиться в Интернете все дольше и дольше для того, чтобы достичь удовлетворения?

3. Были ли у Вас безуспешные попытки контролировать, ограничить или прекратить использование Интернета?

4. Чувствуете ли Вы себя усталым, угнетенным или раздраженным при попытках ограничить или прекратить пользование Интернетом?

5. Каждый раз Вы проводите в Интернете больше времени, чем планировали?

6. Вы рискуете лишиться важных взаимоотношений, потерять место работы или учебы из-за Интернета?

7. Случалось ли Вам обманывать членов семьи, друзей, специалистов, скрывая степень Вашей увлеченности Интернетом?

8. Используете ли Вы Интернет для того, чтобы уйти от проблем или избавиться от плохого настроения (например, от чувства беспомощности, виновности, раздраженности или депрессии)?

В настоящее время надежность исследований, проведенных К. Янг, ставится под сомнение – по самым усредненным данным, было получено, что 80% пользователей из участвовавших в исследовании диагностировались как зависимые, что свидетельствует о явной гипердиагностике указанного расстройства и неточности предлагаемых автором диагностических критериев. Впрочем, диагностические критерии К. Янг (K. Young) были впоследствии модифицированы К. Бэрд (K. Beard), Е. Вульф (E. Wolf) [3]. Авторами предложено для постановки диагноза интернет-зависимости использовать все пять диагностических критериев опросника К. Янг, определяющих поведенческие особенности проблемного использования Интернета и по крайней мере один из трёх критериев, определяющих социальные или функциональные нарушения. Обобщая все проявления, характерные для интернет-зависимости, можно выделить два главных признака: невозможность субъективного контроля за использованием Интернета и дезадаптация, которая отражает отрицательное влияние его использования на межличностные отношения, здоровье, работу, учебу, эмоциональное, психологическое состояние, финансовый статус и др. [1].

К. Бэрд, Е. Вульф [3] для диагностики интернет-зависимости предложены принятые в МКБ-10 принципы диагностических подходов:

А. Неадекватная озабоченность использованием Интернета, включающая в себя хотя бы один из следующих пунктов:

1. Охваченность использованием Интернета, которая переживается как непреодолимое состояние;

2. Чрезмерное использование Интернета, по длительности превышающее запланированное время.

В. Использование Интернета или озабоченность им вызывает клинически значимое состояние дистресса или нарушения в социальной, профессиональной или других значимых областях жизни.

С. Чрезмерное использование Интернета появляется не только в периоды гипомании или мании и не подходит под описание заболеваний, категоризированных в первой оси (Axis I disorders).

Последний пункт является попыткой очертить, сузить круг проявлений, специфичных для истинной зависимости от Интернета. Данный критерий предполагает исключение из категории пользователей, которые используют ресурсы Интернета для игры или шопинга, а также тех, кто демонстрирует проблемное пользование Интернетом в рамках эпизода мании.

Венгерские исследователи Treuer, Fábíán, Füredi [11] проанализировали анкеты 96 проблемных пользователей и пришли к выводу, что у них отмечаются признаки расстройства контроля побуждений (impulse control disorder): 1) 82% сообщили о выраженной тяге находиться в онлайн-режиме, когда они вне его; 2) 92% считали, что без Интернета мир – пустое и скучное пространство; 3) у 77% в течение дня возникают фантазии по поводу использования Интернета; 4) 81% очень нервничали, если связь была медленной; 5) 43% сообщили о депрессивном настроении и чувстве вины, возникавшем после длительного пребывания в сети; 6) 71% сообщили о появлении у них агрессии, если им мешали, когда они были в сети.

В исследовании 468 подростков в Тайване Ко С.Н. и коллегами [8] предварительно было выделено 13 критериев, которые впоследствии были подвергнуты анализу на предмет диагностической точности. Постановка диагноза интернет-зависимости была основана как на структурированном психиатрическом интервью, так и на результатах теста Chen Internet Addiction Scale. Диагностическая точность каждого критерия была оценена в соответствии с поставленным диагнозом. Три критерия из предварительного списка были отменены из-за сравнительно низкой диагностической точности (64,1% до 71,6%) по сравнению с другими (79,3% до 85,9%). Отброшенные критерии касались эмоциональных характеристик и включали в себя: «повышенное чувство напряжения непосредственно перед входом в Интернет», «удовольствие, удовлетворение и облегчение во время подключения в Интернет», и «раздражение и беспокойство при прерывании пользования Интернетом». Два критерия, которые использовали Шапира и коллеги для описания неадекватной озабоченности использованием Интернетом («охваченность использованием Интернета, которая переживается как непреодолимое состояние» и «чрезмерное использование

Интернет, по длительности превышающее запланированное время») были включены в критерии, предложенные Ko, Yen, Chen, Chen, Yen (2005), как обладающие высокой диагностической точностью. В 2009 году Ko с коллегами [8] предприняли попытку разработать диагностический критерий интернет-зависимости у студентов колледжа, названный авторами DC-IA-C, диагностическое интервью на основании данного критерия, а также определить диагностически значимые показатели теста CIAS (Шкала Интернет Зависимости Чена), что дало бы возможность выявлять интернет-зависимость и ставить диагноз интернет-аддикции. Важное отличие предлагаемых в данной работе критериев от выдвинутых в работах Шапиро (2000) и Абоужауд (2005) заключается в их эмпирической проверке, сензитивности и специфичности.

Таким образом, Шкала Интернет Зависимости Чена, по сравнению с тестом Янг, является на сегодняшний день, очевидно, более надежным диагностическим скрининговым инструментом. Данный тест в настоящее время проходит процедуру адаптации в России, в рамках проводимого нами исследования.

Тест, разработанный китайским исследователем Ченом (2003), включает в себя 5 оценочных шкал:

1. Шкала компульсивных симптомов (Com)
2. Шкала симптомов отмены (Wit)
3. Шкала толерантности (Tol)
4. Шкала внутриличностных проблем и проблем, связанных со здоровьем (IH)
5. Шкала управления временем (TM)

Помимо пошкальной оценки существует 2 типа надшкальных критериев – Интегральные (ключевые) симптомы непосредственно самой интернет-зависимости, включающий в себя первые 3 шкалы, и критерий негативных последствий использования интернета (последние 2 шкалы). Сумма всех шкал, или общий CIAS балл = (Com + Wit + Tol + IH + TM), является интегральным показателем – общим показателем наличия интернет-зависимого поведения.

Таким образом, имея пятиосевую модель, можно не просто диагностировать предполагаемый факт наличия/отсутствия интернет-зависимого поведения в дихотомическом делении на да/нет, но и качественно определить выраженность тех или иных симптомов, характеризующих паттерн зависимого поведения, что позволяет производить более качественную и точную оценку, в том числе выделяя наиболее яркий радикал в структуре такого поведения. Также нам представляется возможным на основе теста Чена выделить в обозримом будущем разновидности и стадии интернет-зависимого поведения. Следуя общей логике, можно говорить о том, что на раннем этапе скорее будут преобладать симптомы, характеризующие проблемы с управлением времени, при длительном «употреблении интернета» неизбежно особую роль будут занимать симптомы толерантности – отмены, как маркеры развивающегося интернет-зависимого поведения. Таким образом, новая диагностическая методика, при наличии подтверждения результатами исследований, открывает возможности для интерпретации феноменов интернет-зависимого поведения. Возможность и достоинство теста Чена в его многогранности, способности измерять с нескольких точек единый континуум поведения, связанного с интернет-ресурсами.

Тест на Интернет-зависимость Чена (CIAS), полученный нами от авторов, в настоящее время проходит адаптацию и валидизацию на выборке московских школьников и в Центре психотерапии профессора Малыгина (www.psyopodderjka.ru). Полученные данные по тесту объективизируются дополнительным опросом подростков, их родителей и учителей. Объективными критериями взяты: количество времени, проводимое в интернет-среде, вытеснение других сторон социальной жизни и личной жизни (общение с друзьями, общественная деятельность, другие увлечения), снижение успеваемости. Данные критерии отражают объективное наличие зависимого поведения на основании общепризнанных признаков зависимости: невозможность субъективного контроля за деятельностью (употреблением вещества) и наличие дезадаптации, которая отражает отрицательное влияние его использования на межличностные отношения, здоровье, работу, учебу.

Среднее значение общего показателя по всем шкала теста Чена в группе условно зависимых составило 53, 46875 баллов. Максимальный показатель составил 94 балла, минимальный 27

баллов. На основе результатов первичного анализа и адаптации нами предлагаются следующие пороги оценки интернет-зависимого поведения при использовании шкалы Чена.

Общий CIAS балл = (Com + Wit + Tol + ИИ + ТМ):

От 27 до 42 – минимальный риск возникновения интернет-зависимого поведения;

От 43 до 64 – склонность к возникновению интернет-зависимого поведения;

От 65 и выше – выраженный и устойчивый паттерн интернет-зависимого поведения.

Литература

1. Бутова (Лоскутова) В.А. Интернет-зависимость как форма нехимических аддиктивных расстройств: дис. ... канд. мед. наук. Новосибирск, 2004.
2. Aboujaoude E., Koran L.M., Gamel N., Large M.D., Serpe R.T. Potential markers for problematic Internet use: a telephone survey of 2,513 adults // *CNS Spectr.* 2006. vol.11. p.750–755.
3. Beard K.W., Wolf E.M. Modification in the proposed diagnostic criteria for Internet addiction. *Cyberpsychology and Behavior.* 2001. vol. 4. p. 377–383.
4. Goldberg I. Internet addiction disorder. 1996. Available at: Psychom.net, http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&_method=externObjLink&_locator=url&_cdi=5067&_plusSign=%2B&_targetURL=http%253A%252F%252Fwww.psychom.net, accessed 20 November 2004.
5. Griffiths M.D. Избыточное применение Интернета: онлайн-аддиктивное поведение // Интернет-зависимость. Психологическая природа и динамика развития / Под ред. А.Е. Войскунского. М., 2009. С. 253–256.
6. Grohol J.M. Internet Addiction Disorder. – <http://psychcentral.com/netaddiction/>.
7. Grohol J.M. Зависимость от Интернета – новое заболевание? // Интернет-зависимость. Психологическая природа и динамика развития / Под ред. А.Е. Войскунского. М., 2009. С. 264–266.
8. Ko C.-H., Yen J.-Y., Chen S.-H., Yang M.-J., Lin H.-C., Yen C.-F. Proposed diagnostic criteria and the screening and diagnosing tool of Internet addiction in college students // *Comprehensive psychiatry.* 2009. vol. 50. p. 378–384.
9. Suler J. Зависимость от Интернета и беглый взгляд на человеческую природу // Интернет-зависимость. Психологическая природа и динамика развития / Под ред. А.Е. Войскунского. М., 2009. С. 257–259.
10. Shapira N.A., Goldsmith T.D., Keck Jr P.E., Khosla U.M., McElroy S.L. Psychiatric features of individuals with problematic Internet use // *Journal of Affective Disorders.* 2000. vol. 57. p. 267–272.
11. Treuer T., Fábíán Z., Füredi J. Internet addiction associated with features of impulse control disorder: is it a real psychiatric disorder? // *Journal of Affective Disorders.* 2001. vol. 66. N. 2–3. p. 283.
12. Young KS, Rogers RC. The relationship between depression and Internet addiction // *Cyberpsychology and Behavior.* – 1998. – vol.1. – p.25–28.

Механизмы развития интернет-аддикции. Современное состояние проблемы

*Дубровинская Е.И.,
методист Центра психолого-педагогической помощи и коррекции
для детей с нарушением зрения «Давыдково»,
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 ситуацией 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, трудового гололизма.

В век «высоких технологий» к ним присоединилась зависимость от интернета.

Интернет-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 тему), другие считают интернет средством для реализации других зависимостей, например гэмблинга, третьи считают, что такой зависимости не существует. Так что статус интернет-аддикции пока находится на неофициальном уровне: расстройство не включено в официальную классификацию заболеваний DSM-IV.

Однако уже есть статистика о людях, 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 длительным перенапряжением мышц)

- Сухость в глазах
- Головные боли по типу мигрени
- Боли в спине
- Нерегулярное питание, пропуск приема пищи
- Пренебрежение личной гигиеной
- 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 отсутствие 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 (online азартные игры, игра на бирже)
- Инфоголики (навязчивый поиск информации)
- Компьютерная аддикция (игры и компьютер как таковой).

Статистика посещаемости сайтов рунета показала, что чаще всего россияне используют интернет для общения (см диаграмму).

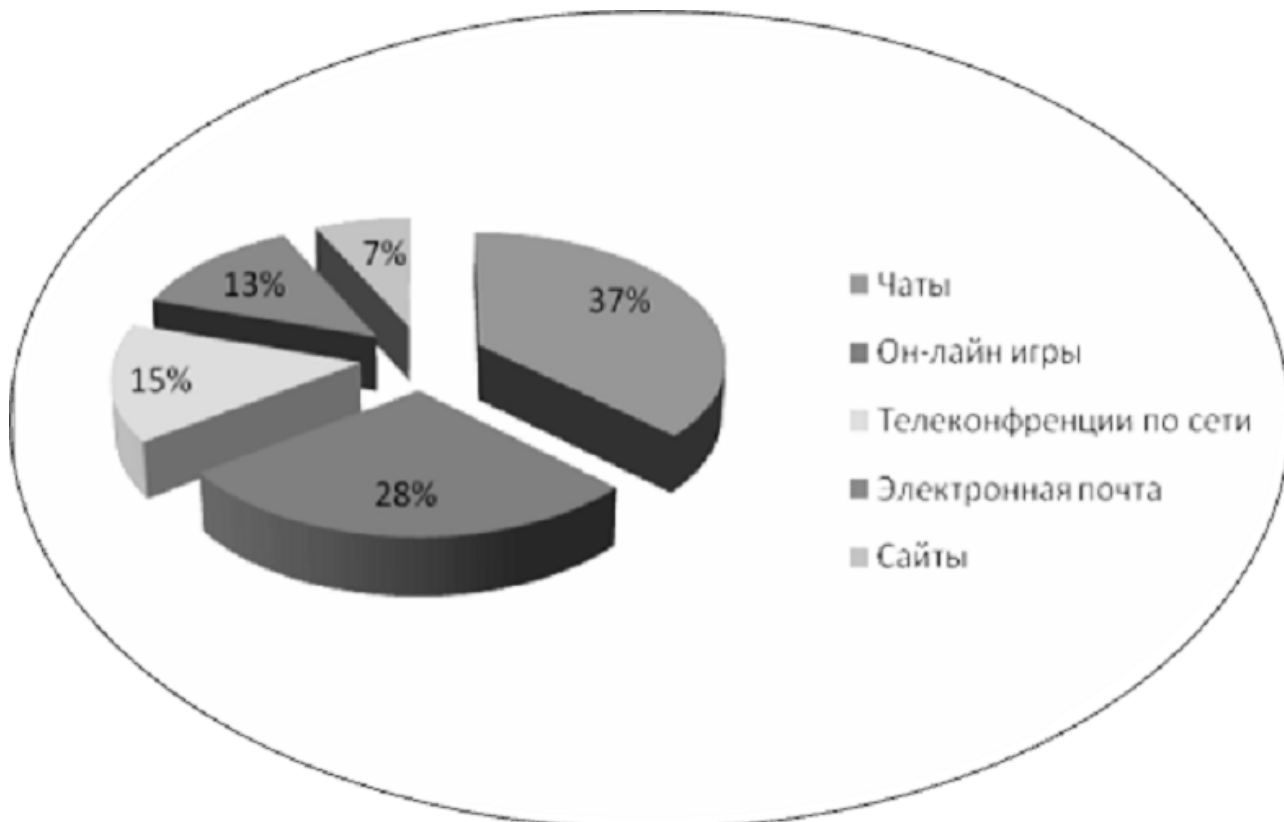


Диаграмма посещаемости сайтов ру-нета.

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. Заменив реальное общение на виртуальное неуверенный 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 году 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 их 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 в них, оказываются отчасти «надуманными», т.е. следствиями внутренних страхов.

Литература

1. Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-IV-TR American Psychiatric Association, American Psychiatric Association. 2000.
2. Войскунский А.Е. Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. М.: Акрополь, 2009.
3. Интернет-сборник статистики. – <http://uucysc.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. М., 1995.

Особенности социального интеллекта у подростков, склонных к интернет-зависимому поведению

*Антоненко А.А.,
аспирантка ГОУ ВПО*

*Московский государственный медико-стоматологический университет,
кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии*

Интернет используется все чаще в самых разных сферах жизни. Он стал распространенным у подростков всего мира средством, помогающим в учебе и дающим неограниченные ресурсы для развлечений. Чтобы улучшить школьную успеваемость и свою конкурентоспособность, подростки используют интернет. Однако чрезмерное использование приводит и к негативным последствиям. Подростки, зависимые от интернета, часто страдают от проблем в повседневной жизни, ухудшения школьной успеваемости, тяжелых отношений внутри семьи и перепадов настроения. В связи с этим особое значение приобретает профилактика интернет-зависимого поведения и, в частности, своевременное выявление личностных факторов риска формирования интернет-зависимости. 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. 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. Его формирование стимулируется началом обучения в школе, когда с увеличением круга общения у ребенка развиваются 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».

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.

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 задач были использованы методики:

1. Тест на интернет-зависимость К. Янг (адаптация Буровой Л.)
2. Тест на выявление интернет-зависимости Чен (Шкала CIAS).
3. Методика исследования социального интеллекта Гилфорда (адаптация Е.С. Михайловой).
4. Анкета участника (с целью сбора социальной информации).

Критерии включения в экспериментальную группу следующие:

- Высокий балл (50–79 для склонных к зависимости 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 выявление интернет-зависимости, были сформированы две группы – экспериментальная и контрольная. В экспериментальную группу с 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.

Таблица средних рангов показателей социального интеллекта

	Склонные к зависимому поведению		
(n=32)	Контрольная группа		
(n=35)	Р		
Субтест 1	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. Также 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).

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 окраске 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.

Также 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, так это может быть и следствием того, что после продолжительного опыта интернет-общения способность различать оттенки речи перестает развиваться за ненадобностью.

Литература

1. Белова С.С. Социальный интеллект: сравнительный анализ методик измерения // Социальный интеллект: теория, измерения, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
2. Андреева И.Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта // Вопросы психологии. 2007. № 5.
3. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: исследование феномена // Вопросы психологии. 2006. № 3.
4. 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. С. 20–27.

5. 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. С. 199–211.
6. 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. С. 113–137.
7. Егоров А.Ю. Нехимические аддикции. СПб.: Речь, 2007.
8. Интернет-зависимость: психологическая динамика и тенденции развития / Ред.-сост. А.Е. Войскунский. М., 2009.
9. Подборка различных материалов по эмоциональному интеллекту: основные модели эмоционального интеллекта, цитаты об EQ. – <http://www.eqspb.ru/eq.htm>
10. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
11. Савенков А.И. Концепция социального интеллекта // Школа: день за днем. Педагогический альманах. – <http://www.den-za-dnem.ru/page.php?article=388>.

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»,
г. Обнинск*

В связи с распространением влияния интернета на многие сферы жизнедеятельности общества стало важным выявление факторов, предрасполагающих 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 ($p < 0,01$).

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. Элементом 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.
2. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернете. – http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Article/Gichk_SocPsih.php
3. Змановская Е.В. Девиантология: Психология отклоняющегося поведения: Учеб. пособие для студентов ВУЗов. 2-е изд., испр. М: Изд. «Академия», 2004.
4. Сельченко К.В. Психология аддикции: Хрестоматия. Минск: Харвест, 2005.
5. Смагин С.Ф. Аддикция, аддиктивное поведение. СПб.: МИПУ, 2000.
6. Старшенбаум Г.В. Аддиктология. Психология и психотерапия зависимостей. М., 2006.
7. Bass E., Davis L. The courage to heal: A guide to women survivors of child sexual abuse. 3'd edition. N.Y.; HarperPerermal, 1994.
8. Griffiths M. Technological Addictions. 1995.
9. Turkle Sh. Constructions and Reconstructions of the Self in Virtual Reality. Massachusetts Institute of Technology. Idenity workshop. 1997.
10. Young, Kimberly S. «What makes the Internet Addictive: potential explanations for pathological Internet use». 1997.

Особенности семейных коммуникаций при интернет-зависимости

(«Особенности семейного воспитания в семьях подростков, склонных к компьютерной зависимости»)

*Смирнова Е.А.,
аспирантка ГОУ ВПО*

*Московский государственный медико-стоматологический университет,
кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии*

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 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 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 к выполнению 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 детей – в экспериментальную), 45 родителей (из них 22 человека вошли 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 группах различен: если в экспериментальной группе в 80% случаев оказывалось, что характер отличий носит фрустрирующий для ребенка характер (мать в реальности строит более близкие отношения с другим сиблингом 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, № 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. 2003. № 1.

Исследование характеристик эмоционально-личностной сферы пользователей сети Интернет, влияющих на возникновение интернет-зависимости

*Стиркина Т.С.,
преподаватель МГППУ*

Активное развитие компьютерных технологий, а также всеобщая доступность интернета привели к возникновению достаточно широко 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 эта область исследований является относительно новой и мало освоенной.

Согласно ряду исследователей, количество пользователей интернета с каждым годом неуклонно возрастает. Если в 2005 г. доступ в сеть был у 6 % жителей страны [1], то к 2007 г. 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 «нехимическую зависимость от пользования Интернетом» [9], согласно другому определению – «интернет-зависимость – это навязчивое желание войти в Интернет, находясь offline, и неспособность выйти из Интернета, будучи online» [2].

Благодаря стремительному развитию Интернета, возникновению новых сетевых ресурсов и предоставляемых ими возможностей происходит видоизменение и самого феномена интернет-зависимости, что, в свою очередь, определяет необходимость иметь наиболее свежие данные, поскольку 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. Зигмонда 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 представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты регрессионного анализа (метод FORWARD)

Независимые переменные (шкалы опросников)	Зависимая переменная – интернет-зависимость		
	R2 (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(*)
Н («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 0,05

** – уровень значимости 0,001

Как видно из таблицы, на возникновение интернет-зависимости влияют следующие характеристики эмоционально-личностной сферы: «тревога» ($\beta = 0,256$ ($t = 4,480$, $p = 0,000$)), «робость» ($\beta = -0,172$ ($t = -3,111$, $p = 0,002$)), «низкий самоконтроль» ($\beta = -0,165$ ($t = -3,183$, $p = 0,002$)), «напряженность» ($\beta = 0,221$ ($t = 2,580$, $p = 0,010$)), «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. – <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.
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/newsitem.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://mentalhealth.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.,

с.н.с.,

*Московский государственный медико-стоматологический университет,
кафедра психологического консультирования, психокоррекции и психотерапии*

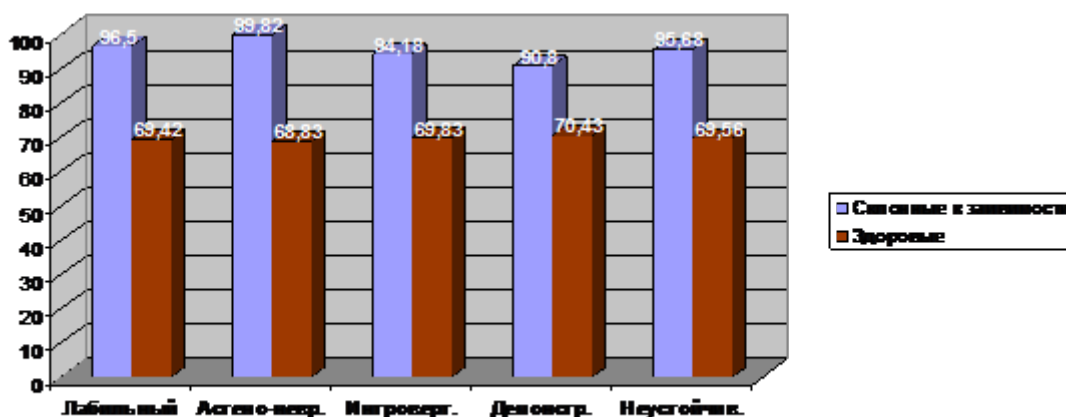
Актуальность исследования: В 1990-х гг. началась эра лавинообразного развития интернет-ресурсов, продолжающаяся до настоящего времени. По данным Internet World Stats, количество пользователей сети во всем мире в феврале 2010 г. достигло 1,9 млрд человек. Особое внимание и тревогу вызывают данные об увеличивающемся проценте подростков и лиц юношеского возраста среди пользователей сети Интернет, что делает более вероятным риск формирования зависимости среди данной группы населения. В 2006–2007 гг. 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 интернета [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 К. Young и S. Chen, а также 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 К. 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 патохарактерологический опросник (МПДО) Подмазина С.И.

Результаты исследования. Проведенная нами серия исследований личностных особенностей подростков, склонных к интернет-зависимости, выявила 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

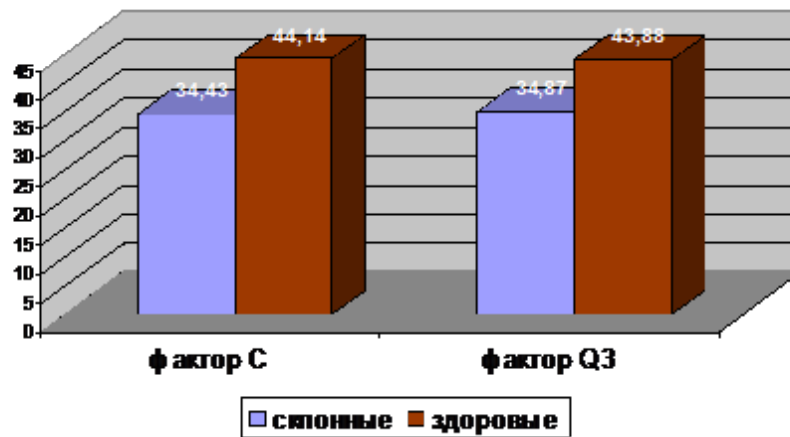
основе формирования любой зависимости, что позволяет предположить определённую схожесть механизмов формирования интернет-аддикции с другими видами аддиктивного поведения. Существенные отличия наблюдаются и среди показателей уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных 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, недостаточно 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 также 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 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. С. 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. Войскунского. 2009. С. 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. С. 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. С. 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.

8. 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

Исследование Интернет-зависимости среди китайских игроков в онлайн-игры

(«Исследование Интернет-зависимости среди китайской молодежи»)

*Ван Шилу, Карпухина А.И.,
МГУ им. М.В. Ломоносова, факультет психологии*

1. Проблема Интернет-зависимости и представление о ней в Китае

Виртуальная революция в Интернете характеризуется тем, что, в отличие от других инструментов, например часов, телескопов и поездов, такой предмет, как компьютер, поставил нам сложные задачи, связанные с нашими представлениями не только о времени и пространстве, но и о душе. Среди этих задач, проблема социального расторможения – это широко распространенный феномен в Интернете, который характеризуется заменой реальности: онлайн-поведение человека часто сильно отличается от поведения в аналогичной ситуации вне Интернета. Перспектива замены реальности виртуальностью представляет едва ли не наиболее распространенный момент, привлекающий, с одной стороны, но и являющийся источником многочисленных предубеждений и опасений против развития новых сервисов Интернета и их широкого применения [1]. Эти предубеждения и опасения часто предстают как вопрос об Интернет-зависимости.

Как страна, в которой имеется самое высокое число пользователей Интернета (338 млн человек) в мире, в Китае Интернет-зависимость также стала одной из самых актуальных социальных проблем [3]. Согласно отчетам CYIA (China Youth Internet Association), до 10.01.2010 в городах Китая примерно 24 миллиона 42 тысячи детей, подростков и молодых людей (возраст с 6 до 29 лет) страдают Интернет-зависимостью, что составляет 14.1% [6].

В отличие от других стран, в Китае борьба с Интернет-зависимостью вышла на государственный уровень [3]. Фактически всегда налицо двойственная позиция к Интернету в китайском обществе. С одной стороны, для модернизации и экономического развития Интернет необходим. Но с другой стороны, Интернет, являющийся не только одной из современных технологий, но и проводником западной культуры, в которой завышено значение индивидуальности, уже вызвал огромные, не для всех желательные изменения в Китае, в культурной традиции которого чрезмерно завышено значение общественных ценностей [2]. В связи с этим консервативно настроенные люди в Китае, к которым обычно относятся руководители китайского государства, родители, школьные учителя и администраторы, часто негативно относятся к применению Интернета молодежью для развлечения и получения информации. В этой стране часто применяются упрощенные стандарты для определения Интернет-зависимости и негуманные методы лечения [1], несмотря на то, что правомерность определения Интернет-зависимости как отдельного вида зависимости еще подвергается определенному сомнению в научном сообществе в данной области [1]. Но в противоположность этим взглядам, молодые люди часто являются сторонниками Интернета, им нравится играть в зарубежные компьютерные игры, скачивать зарубежные фильмы и музыку и искать зарубежные каналы информации через Интернет [2]. Они выступают против негативной позиции к применению Интернета. Именно по такому сюжету был снят фильм «Война Интернет-зависимости» в Китае. Это фильм получил приз лучшего короткометражного фильма на Кинофестивале в 2010 г. (http://www.tudou.com/home/diary_v1948610.html).

Мы предполагаем, что в Китае высокой уровень Интернет-зависимости является результатом этой двойственной позиции к Интернету и связанной с этим борьбы в Китае. Притом, что касается китайского пользователя Интернета, чем он взрослее, тем более высокий уровень Интернет-зависимости. Чтобы проверить наши гипотезы, мы провели эмпирическое исследование среди

китайских игроков в онлайн-игры. Мы выбрали игровую деятельность в Интернете, потому что в большинстве предшествующих исследований показывается, что 47.9% Интернет-зависимых в Китае страдают именно от игровой зависимости [6].

2. Методика исследования

Мы выбрали наиболее распространенный в китайских исследованиях опросник Интернет-зависимости CIAS [4]. Хотя CIAS разработан в Тайване, он с успехом применяется в материковом Китае. Нами проведен итоговый обзор разных опросников, рассмотрены китайские публикации по психологии, посвященные теме эмпирических исследований Интернет-зависимости за период с 01.01.2009 г. Нами найдено 43 статьи. В 24 статьях использована методика CIAS, еще в 3 статьях использована методика, созданная на базе CIAS Bai Yu и Pan Fuming. Поэтому мы выбирали CIAS в качестве инструмента нашего исследования.

В этой шкале зависимость от Интернета анализируется с выделением 2 групп факторов: основные симптомы зависимости и жизненные проблемы, связанные с применением Интернета. Первая группа факторов включает в себя толерантность применения Интернета, компульсивность применения Интернета и синдром отмены. Вторая группа факторов включает в себя проблемы межличностного общения, проблемы здоровья и проблемы контроля времени.

α Кронбаха целой шкалы является 0.93. α Кронбаха первой группы факторов – 0.90, второй группы факторов – 0.88. В CIAS входят 26 вопросов (применена шкала Лайкерта, ответ: 1 – совсем не так; 2 – не так; 3 – так; 4 – совсем так) [4]. Если общая сумма очков испытуемого выше 64, тогда он определяется как Интернет-зависимый. Если сумма очков выше 58, тогда считается, что у испытуемого развилась склонность к зависимости [5].

В конечной форме опросника нашего исследования еще включается 10 вопросов для определения демографических данных, игрового опыта, частоты и продолжительности игры в Интернете.

3. Обработка результатов

3.1. Мы получили 1704 ответа. Были исключены ответы, пришедшие с одного и того же IP, и случайные ответы – из выборки удалили тех респондентов, кто имеет значение z-оценки $\pm 3,29$, и у которых свыше 80% ответов имеют максимальное или минимальное значение по пунктам Интернет-зависимости и опыта потока. После отбора осталось 1574 ответа.

3.2. В результате анализа показано, что 321 респондент, т.е. 20.39%, страдает Интернет-зависимостью. И 370 респондентов, т.е. 23.51%, имеют склонность к Интернет-зависимости. Уровень Интернет-зависимости у людей, возраст которых старше 20 лет, гораздо выше, чем у людей, возраст которых меньше 20 лет. Значимость различия выше 0.01.

3.3. Для Интернет-зависимости имеются значимые р-значения межфакторного взаимодействия между возрастом и тем, сколько лет уже играли на уровне значимости 0.01. Для тех, кто играл меньше 1 года, уровень зависимости игроков меньше 20 лет значимо ниже, чем игроков старше 20 лет. Для Интернет-зависимости еще имеются значимые р-значения межфакторного взаимодействия между возрастом и тем, сколько часов играют игроки в неделю на уровне значимости 0.01. Для тех, кто играл меньше 3 часов в неделю, уровень зависимости игроков меньше 20 лет значимо ниже, чем игроков старше 20 лет.

3.4. В нашем исследовании показывается, что в Китае высокий уровень Интернет-зависимости. Кроме этого, возраст тоже тесно связан с Интернет-зависимостью: более взрослые люди склонны считать себя зависимыми от Интернета, даже если они относительно мало пользуются Интернетом.

Литература

1. Войскунский А.Е. Вместо предисловия: «За» и «Против» Интернет-зависимости // Интернет-зависимость: психологическая природа и динамика развития. М., 2009. С. 22.

2. Ван Ш.Л., Войскунский А.Е., Карпухина А.И. Развитие и актуальное состояние опосредствованного Интернетом общения в Китае // Международная конференция «Психология общения XXI век». Т. 2. С. 163–167. М., 2009.

3. Цой Н.А. Информационная политика государства и феномен Интернет-зависимости в России и Китае // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2010. № 4. С. 5–16.
4. Cheng S H, Wong L J, Su Y, et al. Development of a Chinese internet addiction scale and it's psychometric study // Chinese Journal of Psychology (Taiwan). 2003. 45. P. 279–294.
5. Ko, C.H., Yen, J.Y., Yen, C.F., Chen, C.C., Yen, C.N., & Chen, S.H. (2005). Screening for internet addiction: An empirical study on cut-off points for the Chen Internet Addiction Scale. The Kaohsiung Journal of Medical Sciences, 21(12), 545–551.
6. China Youth Internet Association (CYIA), A survey of internet-addiction in Chinese adolescents in 2009. 01.2010. <http://mat1.gting.com/edu/pdf/wangyinbaogao.pdf>. p. 4.

См. презентацию, подготовленную автором к выступлению.

Научное издание

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

Материалы межведомственной научно-практической конференции

Редактор *Н.К. Капитонова*
Компьютерная верстка *О.В. Иванцов*