

Измерение эффективности психологического консультирования в интернет-пространстве

Абдурахманова Тамила Жасуланкызы

Гайсин Алим

Бахытжанов Дидар

Дипломный проект на соискание степени бакалавра
в области социальных наук
по программе 6В03107 Психология

Университет КАЗГЮУ им. М. С. Нарикбаева
Высшая Гуманитарная Школа

(июнь, 2023)

Количество слов: 7361

Декларация

ДЕКЛАРАЦИЯ

Мы, нижеподписавшиеся


предоставляем Университету КАЗПОУ им. М.С. Нарикбаева право хранить и распространять нашу работу в печатном и электронном формате.

Мы подтверждаем, что являемся единоличными авторами данной работы и что она не нарушает никаких авторских прав. Данная работа является результатом нашей собственной оригинальной работы, за исключением случаев, когда было дано должное подтверждение.

Университет КАЗПОУ им. М.С. Нарикбаева четко идентифицирует наши имена как авторов работы и внесет в вашу заявку любые изменения, кроме тех, которые разрешены настоящим соглашением.


Настоящим мы принимаем условия вышеуказанной Декларации.

Абдурахманова Тамила Жасуланкызы




подпись:

Гайсин Алим Искандарович



подпись:

Бахытжанов Дидар Арманович



подпись:

подпись:

21.05.2023
Дата:

Техническое задание

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
Высшей Гуманитарной Школы
к.ф.п.
Ибраева А.Б.
« » 2022 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ на дипломный проект

«Измерение эффективности психологического консультирования в интернет пространстве».

I. Обоснование актуальности, оригинальности и новизны проекта.

Консультирование как область психологической практики является относительно новой сферой оказания психологической помощи человеку, не имеющему клинических нарушений, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации (Кочунас, 2008). При этом важно отметить, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, весьма разнообразны и часто зависят от запроса клиента (Абрамова, 2002). Но трудность с формулировкой запроса клиента заключается именно в том, что сам клиент порой не всегда способен актуализировать не только свой запрос, но и осознать круг своих проблем, с которым он столкнулся (З.Фрейд, 2022). Отсюда возникает ряд вопросов, касающихся оценки эффективности психологического консультирования как со стороны клиента, так и со стороны консультанта:

1. Как определить эффективность психологического консультирования для клиента, для консультанта?
2. Каковы критерии эффективности психологического консультирования?

3. Насколько применены критерии эффективности психологического консультирования в отношении детей, взрослых и лиц с особыми потребностями?
4. Применимы ли критерии эффективности психологического консультирования, когда речь идет о консультации человека посредством интернета?

Проведенный нами анализ литературы показал, что проблема эффективности психологического консультирования во многом носит дискуссионный характер и при этом нет единых критериев для ее оценки за исключением психокоррекции личности (Роджерс, 2006; Федунина, Чурсина 2012). На наш взгляд это обусловлено тем, что в психологии существуют разнообразие подходов в консультировании (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология и др.), и критерии оценки эффективности во многом будут детерминированы ведущим теоретическим подходом самого консультанта (Кочунас, 2008). Так, например, в рамках психоанализа работа с клиентом носит долгосрочный характер, и она нацелена на работу с бессознательным личности, в то время как в рамках бихевиоризма работа с клиентом носит краткосрочный характер и ориентирована на формирование нового эффективного поведения (Хьелл, Зиглер, 1997).

В настоящее время наблюдается рост числа пользователей Интернета по всему миру. Согласно Глобальному отчету по Цифровизации (Global Digital, 2022), 62,5% населения в мире являются активными пользователями социальных сетей и мессенджеров (You Tube, Facebook, Tik Toke, Instagram и др.). Ряд ученых отмечает, что терапия, оказываемая посредством интернета, эффективна как метод охраны психического здоровья и имеет широкий спектр действия. Однако, ее результативность крайне низкая при сексуальных нарушениях, расстройствах пищевого поведения,

суицидальных наклонностях и психических заболеваниях (Laszlo, J. V., Esterman, G., & Zabko, S. (1999).

Таким образом, можно констатировать, что оценка эффективности психологического консультирования в интернет пространстве невозможна без решения “методологического, теоретического и практического осмысления со стороны профессионального сообщества” (Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005).

Научная новизна состоит в том, что оценка эффективности психологического консультирования в онлайн и офлайн пространстве рассматривается через ее связь с социальной ролью (клиент, психолог, эксперт/ супервизор) оценивающего субъекта и применением различных критериев, направленных на диагностику эффективности онлайн и офлайн консультирования.

II. Цель проекта.

Основной целью исследования является измерение эффективности психологического консультирования в интернет пространстве.

III. Объем, порядок и сроки выполнения работ.

Этап 1. Проведение анализа существующей литературы по выбранной теме.

Этап 2. Описание методологии исследования, обоснование выбора метода (количественный, качественный).

Этап 3. Описание средства сбора данных (проведения интервью, анализ документа, опрос).

Этап 4. Описание итогов проведения исследования.

Этап 5. Описание заключения, рекомендации.

IV. Индикаторы качества проекта.

а) Использование актуальных нормативно-правовых документов и литературы на момент написания дипломного проекта;

б) Написание дипломного проекта, соответствующего Руководству по написанию дипломного проекта;

в) Соблюдение членами Scrum-команды требований Политике Академической

честности в отношении противодействия плагиату подразумевается.

V. Состав группы.

Научный руководитель:

Самекин Адиль Серикпаевич

Студенты:

Абдурахманова Тамила Жасуланкызы

Гайсин Алим Искандарович

Бахытжанов Дидар Арманович

Представитель заказчика (работодателя):

Руководитель ОП «Психология» Бухарова А.Б.

VI. Матрица ответственности членов группы.

«Измерение эффективности психологического консультирования в интернет пространстве».

Наименование этапов	Самекин Адиль Серикпаевич	Абдурахманова Тамила Жасуланкызы	Бахытжанов Дидар Арманович	Гайсин Алим Искандарович	Бухарова Анара Болатовна
Этап 1. Проведение анализа существующей литературы по выбранной теме	P	И1	И2	И3	N/A
Этап 2. Описание методологии исследования, обоснование выбора метода.	P	И1	И2	И3	N/A
Этап 3. Описание средства сбора данных (проведения интервью, анализ документа, опрос).	P	И1	И2	И3	N/A
Этап 4. Описание итогов проведения исследования	P	И1	И2	И3	N/A
Этап 5. Описание заключения, рекомендации.	P	И1	И2	И3	N/A

Объяснение сокращений:

P - Руководитель

И1- Исполнитель 1

И2 -Исполнитель 2

И3 -Исполнитель 3

И4 -Исполнитель 4

З - Заказчик

N/A - Not Applicable (не применяется)

VII. Форма завершения проекта.**Форма завершения проекта:**

Мы, нижеподписавшиеся, соглашаемся на использование настоящего технического задания в качестве договора о создании и использовании произведения науки, заключенного между членами Scrum-команды и Университетом КАЗГЮУ, в соответствии с которым члены Scrum-команды обязуются передать Университету КАЗГЮУ исключительное имущественное право на создаваемое произведение науки, а также исключительное право на использование произведения по своему усмотрению в любой форме и под любым наименованием в любой стране мира, в том числе право на воспроизведение произведения; распространение оригинала или экземпляров произведения посредством продажи или иной передачи права собственности; импорт экземпляров произведения; публичный показ оригинала или экземпляра произведения; иное сообщение произведения для всеобщего сведения; перевод произведения на другой язык; переработку и / или иную переделку произведения и любые иные виды использования, не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

Научный руководитель:

Самекин А.С, доктор философии (PhD), ассоциированный профессор.

Студенты:

Абдурахманова Тамила Жасуланкызы

Гайсин Алим Искандарович

Бахытжанов Дидар Арманович

Заказчик:

Университет КАЗГЮУ им. Нарикбаева, Руководитель ОП «Психология» Бухарова А.Б.

Абстракт

Аннотация

Заглавной темой дипломной работы было выбрано исследование на тему измерения эффективности психологического консультирования в интернет-пространстве.

Цель

Целью данной дипломной работы является подтверждение или опровержение выбранных гипотез, таких как: при применении идентичных критериев при оценке формата онлайн и оффлайн консультирования различия в эффективности консультирования обнаружены не будут; при применении идентичных критериев в оценке формата онлайн и оффлайн консультирования, степен эффективности будет зависеть от социальной роли.

Методы

Для проведения эмпирического исследования был разработан комплекс методического инструментария, который включает в себя следующие блоки: демографические данные личности, а также шкала Лайкерта личности. Для обработки данных применяется программа SPSS. Выборка включала в себя студентов 3-4 курса факультета психологии. Выборка составила 41 человек, из них 35 женщин и 6 мужчин. Средний возраст респондентов – 21,5 лет. Достоверность данных и обоснованность выводов основана на схеме эмпирического исследования, методическом инструментарии, который соответствует целям, задачам, гипотезе, объекту, предмету исследования, выборкой исследования и применением статистической обработки данных с помощью программы SPSS.

Результаты

Проведенный теоретический анализ литературы показывает, что при рассмотрении процесса консультирования возникают трудности выделения единых критериев эффективности консультирования, поскольку в разных направлениях длительность и эффективность оказания психологической помощи часто взаимосвязано с основными направлениями работы консультанта. Проверка вышеперечисленных гипотез в проведенном эмпирическом исследовании показала, что примененные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования показывают определенные различия в эффективности консультирования, зависящее от формата консультирования. Несмотря на развитие интернет-технологий, в качестве основной формы работы выступает непосредственный контакт консультанта с клиентом в офисе. Те же самые результаты были получены при анализе корреляции в зависимости от социальной роли клиента, психолога, эксперта.

Annotation

The title topic of the thesis was a study on measuring the effectiveness of psychological counseling in the Internet space.

Target

The purpose of this thesis is to confirm or refute the selected hypotheses, such as: when using identical criteria when evaluating the format of online and offline counseling, differences in the effectiveness of counseling will not be found; when applying identical criteria in evaluating the format of online and offline counseling, the degree of effectiveness will depend on the social role.

Methods

To conduct an empirical study, a set of methodological tools was developed, which includes the following blocks: demographic data of the individual, as well as the Likert scale of the individual. SPSS software is used for data processing. The sample included 3-4 year students of the Faculty of Psychology. The sample consisted of 41 people, including 35 women and 6 men. The average age of the respondents is 21.5 years. The reliability of the data and the validity of the conclusions are based on the scheme of empirical research, methodological tools that correspond to the goals, objectives, hypothesis, object, subject of research, research sample and the use of statistical data processing using the SPSS program.

Results

The conducted theoretical analysis of the literature shows that when considering the counseling process, it is difficult to identify common criteria for the effectiveness of counseling, since in different directions the duration and effectiveness of providing psychological assistance is often interconnected with the main areas of the consultant's work. The verification of the above hypotheses in the empirical study showed that the criteria used in evaluating online and offline counseling show certain differences in the effectiveness of counseling, depending on the format of counseling. Despite the development of Internet technologies, the main form of work is the direct contact of the consultant with the client in the office. The same results were obtained when analyzing the correlation depending on the social role of the client, psychologist, expert.

Аннотация

Дипломдық жұмыстың тақырыбы Интернет кеңістігінде психологиялық кеңес берудің тиімділігін өлшеуге арналған зерттеу болды.

Мақсат

Бұл дипломдық жұмыстың мақсаты таңдалған гипотезаларды растау немесе теріске шығару болып табылады, мысалы: онлайн және офлайн кеңес беру форматын бағалау кезінде бірдей критерийлерді пайдаланған кезде кеңес беру тиімділігінде айырмашылықтар табылмайды; онлайн және офлайн кеңес беру форматын бағалауда бірдей критерийлерді қолдану кезінде тиімділік дәрежесі әлеуметтік рөлге байланысты болады.

Әдістері

Эмпирикалық зерттеу жүргізу үшін келесі блоктарды қамтитын әдістемелік құралдар кешені әзірленді: жеке тұлғаның демографиялық деректері, сондай-ақ жеке тұлғаның Лайкерт шкаласы. Мәліметтерді өңдеу үшін SPSS бағдарламалық құралы қолданылады. Іріктемеге психология факультетінің 3-4 курс студенттері қатысты. Іріктеме 41 адам, оның ішінде 35 әйел және 6 ер адам болды. Респонденттердің орташа жасы – 21,5 жас. Деректердің сенімділігі мен қорытындылардың негізділігі эмпирикалық зерттеу схемасына, мақсаттарға, міндеттерге, гипотезаға, объектіге, зерттеу пәніне, зерттеу үлгісіне сәйкес келетін әдістемелік құралдарға және SPSS көмегімен статистикалық деректерді өңдеуді пайдалануға негізделген. бағдарламасы.

Нәтижелер

Әдебиеттердің жүргізілген теориялық талдауы кеңес беру процесін қарастырған кезде кеңес беру тиімділігінің ортақ критерийлерін анықтау қиынға соғатынын көрсетеді, өйткені әртүрлі бағытта психологиялық көмек көрсетудің ұзақтығы мен тиімділігі көбінесе консультант қызметінің негізгі бағыттарымен өзара байланысты. жұмыс. Эмпирикалық зерттеуде жоғарыда аталған гипотезаларды тексеру онлайн және офлайн кеңес беруді бағалауда қолданылатын критерийлер кеңес беру форматына байланысты кеңес беру тиімділігінің белгілі бір айырмашылықтарын көрсететінін көрсетті. Интернет-технологиялардың дамуына қарамастан, жұмыстың негізгі түрі кеңседегі клиентпен кеңесшінің тікелей байланысы болып табылады. Клиенттің, психологтың, сарапшының әлеуметтік рөліне байланысты корреляцияны талдау кезінде де осындай нәтижелер алынды.

Содержание

Техническое задание.....	i
Абстракт	vi
Содержание	ix
Введение.....	1
Глава 1. Обзор литературы.....	6
1.1 Определение психологического консультирования	6
1.2. Виды психологического консультирования.....	13
1.3 Когнитивно-поведенческая терапия (КПТ) и гештальт-терапия (ГТ)	20
Глава 2. Методология	25
2.1. Процедура исследования и методический инструментарий	25
Глава 3. Результаты	28
Глава 4. Обсуждение.....	33
Заключение	37
Список использованной литературы.....	39

Введение

Консультирование как область психологической практики является относительно новой сферой оказания психологической помощи человеку, не имеющему клинических нарушений, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации (Кочунас, 2008). При этом важно отметить, что проблемы, с которыми сталкивается каждый человек, весьма разнообразны и часто зависят от запроса клиента (Абрамова, 2002). Но трудность с формулировкой запроса клиента заключается именно в том, что сам клиент порой не всегда способен актуализировать не только свой запрос, но и осознать круг своих проблем, с которым он столкнулся (Фрейд, 2022). Отсюда возникает ряд вопросов, касающихся оценки эффективности психологического консультирования как со стороны клиента, так и со стороны консультанта:

1. Как определить эффективность психологического консультирования для клиента, для консультанта?
2. Каковы критерии эффективности психологического консультирования?
3. Насколько применены критерии эффективности психологического консультирования в отношении детей, взрослых и лиц с особыми потребностями?
4. Применимы ли критерии эффективности психологического консультирования, когда речь идет о консультации человека посредством интернета?

Проведенный нами анализ литературы показал, что проблема эффективности психологического консультирования во многом носит дискуссионный характер и при этом нет единых критериев для ее оценки за исключением психокоррекции личности (Роджерс, 2006; Федунина & Чурсина 2012). На наш взгляд это обусловлено тем, что в психологии существуют разнообразие подходов в консультировании (психоанализ,

бихевиоризм, гуманистическая психология и др.), и критерии оценки эффективности во многом будут детерминированы ведущим теоретическим подходом самого консультанта (Кочунас, 2008). Так, например, в рамках психоанализа работа с клиентом носит долгосрочный характер, и она нацелена на работу с бессознательным личности, в то время как в рамках бихевиоризма работа с клиентом носит краткосрочный характер и ориентирована на формирование нового эффективного поведения (Хьелл & Зиглер, 1997).

В настоящее время наблюдается рост числа пользователей Интернета по всему миру. Согласно Глобальному отчету по Цифровизации (Global Digital, 2022), 62,5% населения в мире являются активными пользователями социальных сетей и мессенджеров (You Tube, Facebook, Tik Toke, Instagram и др.). Ряд ученых отмечает, что терапия, оказываемая посредством интернета, эффективна как метод охраны психического здоровья и имеет широкий спектр действия. Однако, ее результативность крайне низкая при сексуальных нарушениях, расстройствах пищевого поведения, суицидальных наклонностях и психических заболеваниях (Laszlo, Esterman, & Zabko, 1999,).

Таким образом, можно констатировать, что оценка эффективности психологического консультирования в интернет пространстве невозможна без решения “методологического, теоретического и практического осмысления со стороны профессионального сообщества” (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005, с. 184).

Основной целью исследования является измерение эффективности психологического консультирования в интернет-пространстве.

Задачи исследования:

1. Осуществить теоретический анализ литературы по психологическому консультированию.
2. Разработать программу эмпирического исследования по теме исследования.
3. Выделить критерии оценки эффективности психологического консультирования в онлайн и оффлайн консультировании.
4. Описать основные взаимосвязи между онлайн и оффлайн консультированием.

Объектом исследования выступают студенты психолого-педагогического направления по специальности “Психология”, “Педагогика и психология”. Общий объем выборки: Средний возраст:

Предметом исследования выступает оценка эффективности психологического консультирования в интернет-пространстве.

Гипотеза исследования.

- 1) Если применять идентичные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования, то не будут обнаружены различия в эффективности консультирования.
- 2) Если применять идентичные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования, то степень эффективности будет зависеть от социальной роли (клиент, психолог, эксперт/супервизор) и формата консультирования.

Обзор литературы.

Работа основана на работах зарубежных и отечественных ученых (Андреева Г.М., Бандура А., Бодалев А.А., Жуков Ю.М., и др.).

Для проведения эмпирического исследования нами разработан комплекс методического инструментария, состоящий из следующих блоков: демографические данные личности (пол, возраст, курс обучения, специальность), шкала Лайкера личности. Для обработки данных применяется программа SPSS.

В целом, измерить эффективность психологического консультирования достаточно сложно, поэтому наша выборка состоит исключительно из студентов 3-4-го курса факультета психологии. Однако Дж. Френка (Frank, 1961) в своих исследованиях отметил, что успешность психологического консультирования напрямую зависит от обоих участников процесса. Это вера клиента в своего психолога консультанта и вера психолога в эффективность своих методик. Выборка составила 41 человек, из них 35 женщин и 6 мужчин. Средний возраст респондентов – 21, 5 лет.

Перед заполнением опросника абсолютно каждый участник был проинформирован о целях и задачах исследования, а также был ознакомлен со всеми правилами участия в данном исследовании. Дополнительно респонденты были проинформированы о том, что их участие в исследовании является строго конфиденциальным, анонимным и добровольным. Каждый участник может в любой момент покинуть страницу опросника без каких-либо последствий. Нами не были использованы личные данные респондентов, как (номера телефонов, ФИО, домашний адрес), что позволяет произвести участие анонимно. Таким образом, респондент самостоятельно принимает решение о добровольном участии в анонимном исследовании.

Научная новизна состоит в том, что оценка эффективности психологического консультирования в онлайн и офлайн пространстве рассматривается через ее связь с социальной ролью (клиент, психолог, эксперт/ супервизор) оценивающего субъекта и

применением различных критериев, направленных на диагностику эффективности онлайн и оффлайн консультирования.

Теоретическая значимость работы заключена в том, что на основе проведенного анализа литературы нами предложены критерии оценки эффективности психологического консультирования в онлайн и оффлайн консультировании и описаны основные взаимосвязи между онлайн и оффлайн консультированием и социальной ролью (клиент, психолог, эксперт/ супервизор).

Практическая значимость работы заключается в том, что полученные результаты исследования можно учитывать при организации и планирования индивидуального и группового консультирования, разработке и экспертизе тренинговых программ и программ, направленных на развитие личности в консультировании.

Достоверность данных и обоснованность выводов основана на схеме эмпирического исследования, методическом инструментарии, который соответствует целям, задачам, гипотезе, объекту, предмету исследования, выборкой исследования и применением статистической обработки данных с помощью программы SPSS.

Глава 1. Обзор литературы

1.1 Определение психологического консультирования

Психологическое консультирование является одной из разновидностей психологической помощи. Данная форма практики появилась относительно недавно и пришла из психотерапии. Основной задачей психологического консультирования является оказание психологической помощи клинически здоровому человеку справиться с жизненными трудностями, найти выход из этих трудностей путем развития осознанности, либо же смены отношения к этой ситуации, изменение своего поведения для достижения личностных целей. Психология, которая включает в себя оказание психологической помощи, является сравнительно молодой наукой, но зародилась в глубоком прошлом. Самым первым прародителем консультативного вида психологии является Гиппократ, живший в 460 году до нашей эры. Он выделял особый элемент во взаимоотношениях с пациентом, считая необходимым выстраивать с ним особые доверительные отношения. Именно Гиппократ отмечал важность анализа всей истории жизни пациента, чтобы понять специфику нынешнего состояния здоровья, а также поиск путей решения проблемы. Он также первым разработал классификацию расстройств психологического характера, а обозначения темперамента, которые вывел Гиппократ все еще используются и в наше время. (Бохан, Ульянич & Терехина, 2019)

Следующим шагом в развитии консультативной психологии стал 1879 год, когда психолог из Германии, Вундт основал лабораторию для экспериментальной психологии. На зарождающуюся науку также оказывали влияние и философы того века, такие как Ницше и Гегель. Весомым этапом развития психологического консультирования стало исследование истерии Фрейда и Брейера, который стал основополагающим психоаналитическим трудом, в котором они представляют свои

результаты анализа истерических симптомов, а также представляют свои первые гипотезы. Глава, под названием “Психотерапия истерии” вошла в историю, так как в ней были заложены первые клинические и теоретические базовые основы свежей дисциплины, под названием психоанализ. Это были первые основы психологического консультирования. В 20 веке, с ростом данного направления, возникла актуализация в квалифицированных кадрах, поэтому наблюдалась нужда в специалистах консультантах, которые работали в основном в студенческих городах, школах, а также разного рода организациях. Большая часть занималась данным видом консультирования на уровне образовательных центров, чаще всего это были школы. Ближе к середине 20 века медицинское консультирование набирало обороты, потому что люди нуждались в психологической помощи, но существовал стереотип, что данный вид людей является психологически нездоровыми. Поэтому их лечили сильнейшими медикаментами того времени. До середины 40-х годов 20-го века, консультирующие психологи работали в основном над диагностикой определенных особенностей людей. В 1942 году в свет вышла книга “Консультирование и психотерапия” К. Роджерса, что послужило толчком новой эпохи развития данной области знаний. Консультирование отделилось от смежных областей направления, а Роджерс отмечал, что индивиды, которые имеют проблемы в эмоциональной сфере, трудности в коммуникации с другими людьми, социальном взаимодействии, необязательно являются психологически нездоровыми. Он также подчеркнул, что лечить этих людей стоит, не применяя сильнейшие медикаменты, а поддержкой профессионалов. Роджерс отмечал, что этот вид взаимоотношений между психологом консультантом и пациентом часто является решением большинства проблем данного типа. Учения, заложенные К. Роджерсом, к 60-м годам, стало основой для подготовки многих программ, по которым занимались психологи консультанты. В то же время,

другой ученый, по имени Р. Каркуфф выделил список навыков, без которых профессиональный психолог-консультант не сможет обойтись Каркуфф с подвижниками делали упор на эффективность выстраивания гармоничных отношений между психологом-консультантом и клиентом, с помощью предложенного списка навыков и умений. На сегодняшний день, психологические консультанты встречаются повсеместно и работают в разных организациях и учреждениях.

В наше время, мы имеем следующее определение. Психологическое консультирование – это комплекс мероприятий, направленный на помощь определенному человеку, в разрешении сложившихся у него трудностей, которые могут быть в таких сферах, как личностные, либо социальные. Основной же целью психологического консультирования является помощь людям найти свой путь, решать возникшие трудности, а также двигаться к своим целям, к которым индивид приходит, попутно решая эмоциональные конфликты внутри и извне. В психологическое консультирование заложены правила, способствующие достижению вышеназванных целей. Туда входят осознанный личностный выбор, обучение новым примерам поведения, а также индивидуальное личностное развитие. По правилам консультирования, консультант не советует клиенту, а направляет на осознанные принятия решений, а также создания здоровой среды, способствующей для принятия зрелых решений.

Стоит учитывать, что психологическое консультирование является не просто отдельным от психологии элементом, когда клиент и психологом просто разговаривают. В первую очередь, в ходе определенной работы оказывается помощь психологом клиенту, который является клинически здоровым. Консультант направляет клиента по нужному пути, подсказывает в какую сторону нужно продвигаться, чтобы

самостоятельно разрешить возникшие проблемы, как в трудовой деятельности, так и в повседневной. Консультант, как правило, помогает разрешить трудности, которые влияют на качество жизни клиента, мешают продуктивному существованию, лишение смысла жизни клиента, а также условиях ухудшающие психическое состояние.

Психологическое консультирование имеет множество уровней и затрагивает людей разных возрастов. Консультирование детей – особая работа, которая имеет свои конкретные особенности, отличающиеся от работы со взрослым человеком. На консультацию ребенок приходит с родителями, поэтому работа ведется со всеми вместе. Большая часть психологических травм рождается именно в этот период, а также в подростковом возрасте. По этой причине, стоит начинать работу именно с раннего периода, пока трудности не переросли в более выраженной форме во взрослом периоде. Своевременная работа над проблемами оставляет травмы позади и относит их к ряду прожитых. Если проблема не дает здорового, более экологического выхода из сознания человека, то она останется внутри и будет по-своему влиять на качество жизни. Важность консультирования родителей также является весомым, потому что неумелое воспитание или влияние трудностей родителей на качество коммуникации с детьми отразится и на личностной целостности ребенка. Акцент внимания идет на: полное понимание родительского запроса, проверка взаимоотношений с ребенком, коррекция поведения родителя; тщательное выслушивание запроса клиента, понимание, что родители зачастую приходят к психологу, заранее предполагая, что скажет последний; мягкое построение диалога, использование простых слов. Подростки относятся к особой категории, консультировать которую бывает непросто. Это связано с особенностями возрастного периода, который включает в себя ускоренный рост, перестройка гормонального фона, половое созревание и начало

формирование внутреннего мира. Подросток зачастую задается вопросами, как: кто я такой, в чем смысл моей жизни, что мне нравится, а что нет и так далее. Все эти вопросы направлены на то, чтобы у подростка было понимание о самом себе и нахождении своего места в жизни. У подростка также ярко выражено качество влияния социума на его самоощущение и восприятие. Если подросток находится в компании, то она будет влиять на его самооценку, и чаще влияние является негативным. Если же у подростка нет компании, то он испытывает чувство одиночества и ощущение собственной ненужности. Психологическое консультирование подростку является важной помощью в непростой период взросления, так как подросток встречается с проблемами контроля эмоций, выстраивания личным границ и коммуникации в целом. Важно научить его справляться с разными ситуациями, трудностями и направлять на путь личностного роста.

Выше были перечислены особые категории, в которых консультация более остро важна. Также к психологу консультанту могут обращаться семьи, взрослые, пожилые люди, студенты и инвалиды.

Психологическое консультирование также включает в себя этапы. Сначала консультант выстраивает доверительное отношение с клиентом, что требует особой тактичности, активного слушания, ощутимое уважение клиента, что избавляет от напряжения, страхов и обеспечивает комфортные условия для более глубоких откровений клиента. Запрос клиента – основа всей работы, над которой трудится психолог. Клиент будет делиться своими переживаниями, тревогами и трудностями, с которыми пришел к профессионалу, а психологу важно задавать наводящие, уточняющие вопросы. Данный этап является достаточно продолжительным и чаще растягивается на несколько сеансов. Только полное определение причины проблемы

способно привести к более качественному проведению консультации. Следующий этап включает в себя цели обращения, что конкретно хочет клиент, какую дополнительную работу следует сделать психологу, чтобы удовлетворить потребности клиента, а также проводится основная консультация первого запроса.

У психологического консультирования, как и у любого вида работы, существуют свои цели. Основной целью, конечно же, является разрешение определенных трудностей человека. Исходя из этого, следует выделить следующие задачи для психолога-консультанта во время консультирования: активно слушать клиента, расширять свое собственное представление о клиенте, о его запросе, личностных особенностях клиента и учитывать полученную информацию в ходе работы; облегчать эмоциональное, личностное состояние человека, пришедшего получить психологическую помощь; развивать осознанность клиента и ответственность за себя и свою жизнь в целом; направлять к выходу из ситуации, которую включает в себя запрос.

Психологическое консультирование существует в разных сферах жизни и деятельности. Оно применимо к разному роду типов людей, не взирая на статус, положение, должность и возраст. С помощью арсенала методов и техник, психолог-консультант способен раскрывать суть проблемы клиента, выносить ее на поверхность, давая четкое понимание и осознанность сути для клиента, а также подталкивать к нахождению выхода из этих проблем.

В нынешнее время большинство экспертов отмечают, что первостепенная роль практического психолога является выявление внутренних ресурсов пациента для преодоления внутренних трудностей. То есть, можно сказать, что психолог — это специалист по психологическому здоровью клиента. Данную психологическую

помощь специалист может оказать через разные виды работ, но одно из основных мест занимает консультирование. Психологическое консультирование имеет такую популярность по следующему ряду причин: доступность данного метода, нет определенных требований к клиентам, каждый человек имеет равные возможности. Но за легкодоступностью кроется то, что делает такую работу одним из сложнейших. А именно, тяжелая и кропотливая работа по подготовке к встрече с клиентом, высокие требования к профессиональному опыту психолога. (Забродина & Пахальян, 2009)

Практическая психология- это особый вид деятельности психолога, который направлен на решение внутренней психологической задачи клиента и получение определенной информации о клиенте или группе людей, анализ и обработка полученной информации на основе своих теоретических знаний, проектирование и исполнение влияния на человека с целью их изменения. (Дружинин, 2003, с. 44).

Психологическое консультирование является относительно новой сферой, которая вытекает из психотерапии. Данная сфера вышла из потребностей людей, которые не имеют клинических нарушений, но нуждаются в психологической помощи. По этой причине, психологи сталкиваются с клиентами, которые испытывают трудности в повседневной жизни. Ряд проблем действительно может быть широк: проблемы на работе (конфликты с коллегами, руководством), недостаток внимания, проблемы в личной жизни, плохая успеваемость в школе, университете, трудности в поддержании отношений с людьми и многое другое. (Забродина & Пахальян, 2009)

В психологическом консультировании первая встреча с клиентом очень важна. С самого порога можно понять с каким настроением клиент идет к вам на консультацию, твердым шагом- что показывает его решительность или же неохотно, что говорит о стеснительности и страхе. Рукопожатием консультант проявляет свою дружелюбность

и заинтересованность. Далее консультанту следует представиться и узнать имя и фамилию клиента, после уделить несколько минут общепринятые фразу для снижения тревожности клиента. (Кочюнас, 1999).

Первая задача психолога заключается в снижении чувства тревоги пациента. Даже если признаков тревоги не было замечено, о них не следует забывать, так как сама первая встреча с консультантом вызывает тревожное состояние. Клиент думает достаточно ли компетентен данный специалист, сможет ли он мне помочь и прочее. Необходимо проявлять активность и заинтересованность в начале беседы с клиентом, клиент ждет, что психолог начнет диалог. Если видна скованность или напряжение клиента, то консультанту следует снять это напряжение следующими вопросами «вас что-то беспокоит?», «Вы кажетесь испуганным» разговоры о беспокойствах зачастую снимают напряжение. Также многие клиенты боятся идти на консультации думая, что к психологам обращаются только люди с психическими расстройствами и беспокоятся из-за возможного выявления диагноза. (Кочюнас, 1999)

В начале первой встречи необходимо выяснить клиент пришел добровольно или по принуждению от близких людей, так как это играть немаловажную роль в процессе консультирования и в эффективности всей работы. Зачастую люди которых отправили близкие родственники не видят смысла в психологической помощи и думают, что не нуждаются в ней, соответственно и не будет отдаваться процессу полностью. (Кочюнас, 1999)

1.2. Виды психологического консультирования

Существует множество видов психологического консультирования. По разным критериям можно выделить следующие классификации видов. Например:

1) По признаку особенности объекта можно выделить индивидуальное и групповое консультирование;

2) По признаку использованного времени (количество консультаций) - однократное и многократное консультирование;

3) По признаку характера теоретического подхода, в котором работает консультант можно выделить когнитивно ориентированное консультирование, психоаналитическое консультирование и тп.

4) Также при определении видов консультирование можно выделить форму контакта между психологом и клиентом. Очная форма и заочная, дистанционная форма психологического консультирования. Коротко остановимся на некоторых видах консультирования.

Индивидуальное консультирование. Данный вид консультирования очень распространён и доступен. С его помощью можно помочь клиенту, который находится в положении, в котором не обойтись без психологической проработки. Индивидуальное консультирование предполагает работу психологических методик, техник, которые способны помочь клиенту найти себя и познать свои личностные особенности. В результате данного вида консультирования клиент получает определенные знания, которые способен применить на практике в жизни для улучшения качества роста.

Основным отличием данного вида является сосредоточенность психолога на особенности и уникальности клиента, который обратился к психологу за помощью. Конечно, психолог, работающий в области индивидуального консультирования не может абстрагироваться от личностей или факторов влияющих на проблему или запрос клиента. У данного вида есть, как преимущества, так и недостатки.

Сильные стороны индивидуального консультирования, в основном, является сосредоточенность психолога на одном человеке. Возможно узнать все особенности личности и внутренний мир данного клиента. Главное преимущество индивидуального консультирования перед групповым, является максимальная безопасность, полная

конфиденциальность диалога, эффективное определение корня проблем и внимание психолога-консультанта. У данного вида консультирования также имеются свои недостатки, например, психолог не имеет возможность поработать над взаимоотношениями клиента с его окружением, из-за их отсутствия. (Алешина, 1994).

Групповое консультирование. Групповое психологическое консультирование предполагает работу с определенным кругом лиц, члены которых могут иметь одинаковые, либо же схожие жизненные ситуации. В данном виде психолог работает над корректированием поведения, направляет и способствует нахождению решения в трудной ситуации. В групповом консультировании также имеются свои преимущества, как: приобретение социальных навыков, полезных привычек от друг друга, изменение своего типичного поведения; ведется обсуждение взаимоотношений в группе, получают обратную связь и анализируют полученную информацию; участники работают не только с психологом, но и друг с другом, что дает большой опыт; ощущается поддержка коллектива, а также готовность совместного принятия решений.

Семейное консультирование. Семейный вид консультирования является более широким, чем индивидуальное. Психологи определяют семью либо как здоровую, то есть, функциональную, либо как проблемную, дисфункциональную. Человек создает семью с целью удовлетворить свои личностные потребности, и если эта цель выполняется путем борьбы и дается трудно, то значит существует определенная проблема, которую стоит решить данным видом консультирования. В здоровой семье, у всех удовлетворяется потребность в личностном росте, взаимопонимании и уважении. В проблемной этого нет, поэтому один или несколько членов семьи могут испытывать дискомфорт. Семейные трудности могут быть разными: возникающие спонтанно, к примеру, смерть близкого; хронические, к примеру, неблагоприятные

условия для жизни, либо же конфликты между собой; кризисные, которые происходят периодами и на их появление влияют изменение атмосферных условий в семье. Люди, которые находятся в таких семьях, не могут полноценно функционировать, а чтобы продолжить рост, стоит немедленно отправиться семейным составом к психологу. В случае, если проблема затянется, это приведет к низкой адаптивности и общей рассогласованности в семье. (Алешина, 1994). Следующая классификация видов консультирования, предполагает пространственная организация консультирования (Онлайн и оффлайн).

Онлайн и оффлайн психологическое консультирование. Онлайн и оффлайн психологическое консультирование имеют свои особенности и преимущества. Для проведения онлайн консультирования используются различные коммуникационные технологии, такие как видеосвязь, чаты, электронная почта и т. д. В то же время, в оффлайн консультировании консультант и клиент встречаются лично в офисе или другом удобном месте.

Одним из основных преимуществ онлайн консультирования является его доступность и удобство для клиентов. Онлайн консультация позволяет клиенту общаться с консультантом в любом месте и в любое время, не покидая свой дом или офис. Кроме того, онлайн консультирование может быть более экономически выгодным, поскольку клиент может сократить затраты на транспорт и время на поездку к консультанту. Исследование, проведенное в 2020 году, показало, что клиенты, которые получали онлайн консультирование, ощущали себя более удовлетворенными, чем те, кто получал оффлайн консультирование (Simpson, Morrow, & van der Meer, 2020).

Однако, несмотря на свои преимущества, онлайн консультирование имеет и некоторые недостатки. Во-первых, онлайн консультация может быть менее эффективной, если клиенту не хватает навыков использования технологий или у него нет доступа к высокоскоростному интернету. Во-вторых, онлайн консультация может ограничить возможности консультанта, например, использование определенных методик, которые требуют более непосредственного взаимодействия.

С другой стороны, оффлайн консультирование также имеет свои преимущества. Личное присутствие клиента и консультанта позволяет им установить более тесный контакт и более глубокое взаимопонимание. Кроме того, консультант может легче использовать некоторые методы работы, которые невозможны в онлайн консультации, например использование телесных упражнений или дыхательных техник.

Исследование, проведенное в 2019 году, показало, что оффлайн консультация может быть более эффективной, особенно при работе с клиентами с высокими уровнями тревожности или депрессии (Munter, Chalder, & Main, 2019).

Однако, оффлайн консультирование также имеет некоторые ограничения. Во-первых, оно может быть менее доступным для клиентов, которые живут в отдаленных районах или не могут себе позволить оплату консультации в офисе. Во-вторых, клиент может чувствовать дискомфорт, если ему нужно посещать консультанта в офисе. Наконец, оффлайн консультация может быть менее гибкой, поскольку она требует определенного времени и места для встречи.

В целом, выбор между онлайн и оффлайн консультированием зависит от индивидуальных потребностей и предпочтений клиента, а также от доступности и опыта консультанта. В некоторых случаях онлайн консультирование может быть более удобным и доступным, в то время как в других случаях оффлайн консультирование

может быть более эффективным. Важно учитывать обе эти формы консультирования и выбирать ту, которая подходит лучше в каждом конкретном случае.

Касаясь различных видов онлайн психологического консультирования, каждый из которых имеет свои преимущества и недостатки, ниже представлены наиболее распространенные виды онлайн консультирования.

1. Видеоконференции. Этот вид консультирования включает использование видеосвязи для проведения консультации между клиентом и консультантом. Он может быть полезен для тех, кто хочет иметь более непосредственный контакт с консультантом, но не может посетить его в офисе.

Исследование, проведенное в 2017 году, показало, что видеоконсультации могут быть эффективными для лечения тревожных и депрессивных расстройств у взрослых (Backhaus et al., 2017). Кроме того, видео-консультации могут быть особенно полезны для людей, которые живут в удаленных районах, где нет доступа к квалифицированным консультантам (Simpson, Morrow, & van der Meer, 2020).

2. Текстовое общение. Этот вид консультирования включает использование текстовых сообщений для общения между клиентом и консультантом. Он может быть полезен для тех, кто предпочитает письменное общение или не может говорить вслух.

Исследование, проведенное в 2018 году, показало, что текстовое общение может быть эффективным для лечения депрессии и тревоги у взрослых (Sucala et al., 2018). Однако, некоторые исследования также указывают на то, что текстовое общение может быть менее эффективным, чем другие формы консультирования (Simpson, Morrow, & van der Meer, 2020).

3. Аудио-консультации. Этот вид консультирования включает использование аудиосвязи для проведения консультации между клиентом и консультантом. Он может быть полезен для тех, кто предпочитает общение по телефону или не имеет доступа к стабильному интернет-соединению для видеоконсультаций.

Исследование, проведенное в 2019 году, показало, что аудио-консультации могут быть эффективными для лечения депрессии и тревожных расстройств у взрослых (Wang et al., 2019). Кроме того, аудио-консультации могут быть более удобными для тех, кто не может использовать видеоконференции из-за недостаточной скорости интернет-соединения или других технических проблем (Simpson, Morrow, & van der Meer, 2020).

4. Чат-боты. Этот вид консультирования включает использование компьютерных программ, которые используют искусственный интеллект для проведения беседы с клиентом и предоставления поддержки и советов. Он может быть полезен для тех, кто хочет получить быстрый доступ к помощи, но не желает общаться с живым консультантом.

Исследование, проведенное в 2020 году, показало, что чат-боты могут быть эффективными для лечения депрессии и тревожных расстройств у взрослых, но они не могут полностью заменить живых консультантов (Cuijpers et al., 2020). Суммируя информацию о различных видах и формах психологического консультирования, можно заключить, что нет одного универсально эффективного вида онлайн-психологического консультирования, который подходил бы для всех случаев. Вместо этого необходимо выбирать форму консультирования в зависимости от индивидуальных потребностей клиента, а также отличительных особенностей психического расстройства, которое

требует лечения. Также хотелось бы рассмотреть самые популярные подходы психологической терапии:

1.3 Когнитивно-поведенческая терапия (КПТ) и гештальт-терапия (ГТ)

Когнитивно-поведенческая терапия (КПТ) и гештальт-терапия (ГТ) являются двумя из многих подходов к психологическому консультированию, каждый из которых имеет свои особенности и преимущества. Оба подхода могут использоваться как в индивидуальной, так и в групповой терапии. КПТ и ГТ имеют разные цели и методы работы. Когнитивно-поведенческая терапия является фокусированной и эмпирически ориентированной формой психотерапии, которая сосредоточена на развитии практических решений и изменении паттернов мышления, поведения и чувств" (Hofmann et al., 2012). Сверхэтого, КПТ ориентирована на изменение поведения и мышления клиента с помощью конкретных и структурированных техник, например, рациональной эмоциональной терапии, диалектической поведенческой терапии и т.д. Главная цель КПТ - помочь клиенту научиться решать свои проблемы и улучшить свою жизнь. ГТ, с другой стороны, ориентирована на развитие осознанности и самопознания клиента. Главной целью ГТ является помощь клиенту в осознании своих эмоций, мыслей и поведения, чтобы они могли принять на себя ответственность за свою жизнь и научиться устанавливать здоровые границы. ГТ не имеет жестких структур и использует неструктурированные техники, такие как работа со сновидениями, визуализации и т.д. Оба подхода имеют свои преимущества и недостатки в психологическом консультировании. КПТ может быть особенно полезна для клиентов, которые испытывают конкретные проблемы, такие как тревожность, депрессия или фобии, а также для клиентов, которые ищут конкретные решения своих проблем. ГТ, с другой стороны, может быть полезной для клиентов, которые хотят

изучить свое внутреннее состояние, осознать свои эмоции и мысли и развить свою личность. КПТ также фокусируется на изменении мыслей и поведений, которые могут быть причиной дистресса у клиента. Терапевт и клиент работают вместе, чтобы идентифицировать отрицательные мысли и поведения, которые могут приводить к проблемам, и разработать стратегии для замены этих мыслей и поведений более полезными. КПТ использует конкретные и структурированные методы, такие как привязка и выставление на публичность, чтобы помочь клиенту управлять своими эмоциями и принимать более здоровые решения. ГТ сосредотачивается на работе с целостностью человека, включая его эмоции, тело, разум и дух. В этом подходе, терапевт помогает клиенту понимать свои симптомы, как они связаны с их жизненным опытом, и работает на восстановление единства между клиентом и его окружающей средой. ГТ не столько сконцентрирована на изменении поведения, сколько на изменении отношения к самому себе и окружающей среде. Терапевт помогает клиенту увидеть все, что происходит в его жизни, как взаимосвязанное целое, и понимать, как эти элементы взаимодействуют друг с другом. Гештальт-терапия более ориентирована на личностный рост и работу с целостным опытом, в то время как когнитивно-поведенческая терапия фокусируется на решении конкретных проблем и изменении паттернов мышления и поведения" (Yontef, 1993). Хотя КПТ и ГТ используют различные подходы, они могут быть эффективными для лечения различных проблем. Например, КПТ может быть эффективной для лечения тревожности и депрессии, тогда как ГТ может быть более полезной для тех, кто испытывает трудности в отношениях или поиске смысла в жизни. Решение о том, какую терапию выбрать, зависит от конкретных потребностей и проблем клиента, а также от предпочтений и опыта терапевта. Когнитивно-поведенческая терапия (КПТ) и гештальт терапия (ГТ) имеют

свои сильные и слабые стороны, которые могут повлиять на их эффективность и соответствие потребностям клиента.

Сильные стороны КПТ включают:

1. Эмпирически обоснованная: КПТ имеет широкую эмпирическую базу, основанную на многолетнем исследовании. Многие исследования показывают, что КПТ эффективна в лечении широкого спектра психических расстройств, таких как депрессия, тревожность, посттравматическое стрессовое расстройство и другие.

2. Краткосрочная: КПТ — это краткосрочная форма терапии, которая может быть выполнена за несколько сеансов. Это удобно для тех, кто ищет быстрое решение для своих проблем.

3. Структурированная: КПТ является структурированной формой терапии, что означает, что у терапевта есть определенный план и цель для каждого сеанса. Это позволяет клиенту быстро достичь конкретных результатов.

Сильные стороны ГТ включают:

1. Фокус на целостности: ГТ сосредотачивается на целостности человека, что позволяет клиенту увидеть себя как целостную личность, включая его эмоции, тело, разум и дух. Это может помочь клиенту восстановить единство в своей жизни и улучшить его самосознание.

2. Не структурированная: ГТ не является структурированной формой терапии, что означает, что терапевт и клиент работают вместе над тем, что является наиболее важным для клиента в данный момент. Это позволяет терапии быть более гибкой и настраиваться на потребности клиента.

3. Экспериментальная: ГТ иногда использует экспериментальные методы, которые позволяют клиенту выйти за рамки своих привычных паттернов поведения и развить новые ресурсы. Это может быть особенно полезно для тех, кто чувствует себя застрявшим в своей жизни.

Некоторые из недостатков КПТ включают:

1. Ориентированность на поведение: КПТ ориентирована на изменение поведения, что может быть недостаточно для клиентов, которые испытывают эмоциональную боль или когнитивные проблемы, связанные с переживаниями.

2. Не учитывает контекст: КПТ обычно не учитывает социокультурный контекст и обстоятельства, в которых живет клиент, что может быть причиной неудачи в лечении.

3. Не подходит для всех: КПТ может не подходить для клиентов, которые не готовы к изменениям или которые имеют глубокие проблемы, требующие более интенсивной и длительной терапии.

Недостатки ГТ включают:

1. Неэффективность в коротких программах: ГТ может быть неэффективной в коротких программах терапии, поскольку ее не структурированность может привести к длительному изучению проблем клиента и малому количеству конкретных результатов.

2. Не подходит для всех: ГТ может не подходить для клиентов, которые предпочитают более структурированный подход к терапии, или для тех, кто более ориентирован на рациональность, чем на эмоциональность.

3. Требуется опытный терапевт: ГТ требует опытного терапевта, способного помочь клиенту осознать свои эмоции и проблемы и вести с ними диалог, что может быть сложно для начинающих терапевтов.

4. В целом, как КПТ, так и ГТ могут быть эффективными в зависимости от потребностей и проблем клиента, а также от квалификации терапевта.

Научный мир не отдает предпочтения ни одному из подходов к психотерапии. Вместо этого, он оценивает эффективность каждого подхода на основе результатов научных исследований. Оба подхода, Когнитивно-поведенческая терапия и Гештальт-терапия, имеют подтвержденные исследованиями преимущества в лечении определенных видов психических расстройств. КПТ в настоящее время является одним из самых изучаемых и эффективных подходов к психотерапии, особенно в лечении тревожности, депрессии, фобий и других психических расстройств. Согласно результатам мета-анализа, проведенного в 2012 году, КПТ имеет сильное научное обоснование в лечении широкого спектра психических расстройств (Hofmann, 2012). Гештальт-терапия также имеет научное обоснование в лечении некоторых видов психических расстройств, например, в лечении тревожности и депрессии. Однако, поскольку Гештальт-терапия является менее структурированной и не использует такие жесткие протоколы, как КПТ, измерение ее эффективности может быть более сложным. В целом, научный мир не отдает предпочтения одному из подходов к психотерапии, а вместо этого использует эффективность каждого подхода на основе результатов исследований и применяет их в соответствии с потребностями каждого клиента.

Глава 2. Методология

2.1. Процедура исследования и методический инструментарий

Исследование измерения эффективности психологического консультирования в интернет-пространстве, в целом, измерить достаточно сложно. В нашем исследовании респондентами выступили студенты 3-4 курсов специальности «Психология», «Педагогика и психология», обучающиеся в вузах Казахстана. Мы исходим из предположения, что структура образовательной программы выстроена таким образом, при которой обучающиеся проходят базовые и общеобразовательные дисциплины в начале обучения, а на старших курсах бакалавриата ими уже изучены дисциплины «Практическая психология», «Основы психологического консультирования», что послужило основанием для проведения эмпирического исследования по этой тематике на студентах 3-4 курсов психолого-педагогического направления.

Цель исследования. Основной целью исследования является измерение эффективности психологического консультирования в интернет пространстве.

Задачи исследования:

1. Осуществить теоретический анализ литературы по психологическому консультированию.
2. Разработать программу эмпирического исследования по теме исследования.
3. Выделить критерии оценки эффективности психологического консультирования в онлайн и оффлайн консультировании.
4. Описать основные взаимосвязи между онлайн и оффлайн консультированием.

Объектом исследования выступают студенты ОП по специальности “Психология”, “Педагогика и психология”.

Общий объем выборки: 41 человек (35 жен., 6 муж.).

Средний возраст респондентов: 21,5 лет.

Предметом исследования выступает оценка эффективности психологического консультирования в интернет пространстве.

Гипотеза исследования.

- 1) Если применять идентичные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования, то не будут обнаружены различия в эффективности консультирования.
- 2) Если применять идентичные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования, то степень эффективности будет зависеть от социальной роли (клиент, психолог, эксперт/супервизор) и формата консультирования.

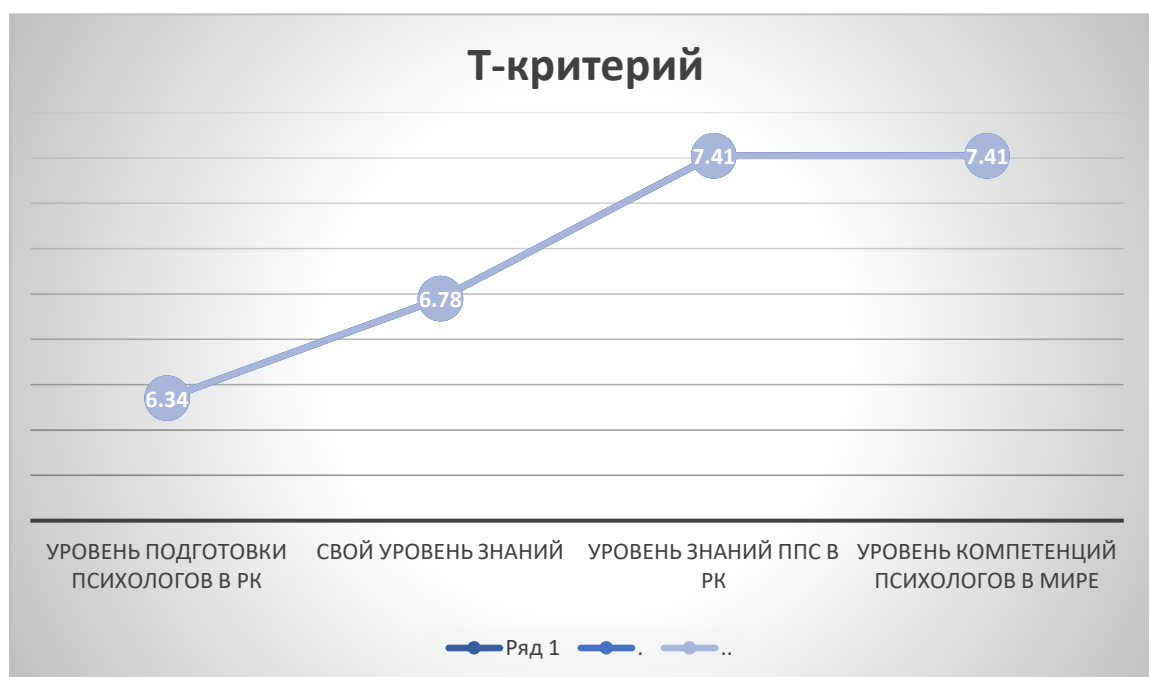
В подборе и разработке методического инструментария принимали участия студенты 4-го курса ОП “Психология” (Абдурахманова Тамила, Гайсин Алим, Бахытжанов Дидар).

Метод и методики исследования. В исследовании нами применялись опросники. В частности, мы разработали блок вопросов для студентов, обучающихся по специальности «Психология», «Педагогика и психология», основанные на критериях эффективности консультирования (М.Г. Бабкова, В.В. Гараева, Aldhmour, K., Almasarweh, S., Abdelaty, S. A. L., Younis, N. A., Al-Qaralleh, O. S., & EL-Bashabsheh, R. I.). В исследовании также были включены блок вопросов, касающихся

демографических данных (пол, возраст, специальность, курс обучения), а также основные вопросы, направленные на представление респондентов об эффективности консультирования. Были предложены три варианта социальной роли: клиент, психолог, эксперт/супервизор. Включение вопросов, касающихся демографических данных личности позволяло нам исключить респондентов, которые не соответствовали заявленным критериям (студенты 3-4 курсов специальности «Психология», «Педагогика и психология»). Дополнительно нами также были включены вопросы, в которых требовалось оценить респондентам уровень своих знаний, уровень компетенций профессорско-преподавательского состава в Казахстане, уровень подготовки психологов в Казахстане, а также уровень компетенций психологов в мире. Ниже представлены результаты об уровне знаний и компетенций психолога (Рис.1).

Рисунок 1.

Динамика представлений студентов специальности «Психология», «Педагогика и психология», об уровне знаний и компетенций психолога



Выводы:

Таким образом, схема количественного метода и инструменты, представленные выше, проясняют процесс исследования и представляют характер запланированного тематического исследования. Результаты будут обсуждаться в главе «Анализ и интерпретация данных»

Результаты исследования помогут определять эффективность психологического консультирования более качественно и точно.

Глава 3. Результаты

По результатам эмпирического исследования было обнаружено, что студенты оценивают свои знания (6,78) выше, чем уровень подготовки психологов в РК (6,34). На наш взгляд это связано с тем, что студенты имеют недостаточное представление о своих знаниях в психологии, основанное на разнице личных и профессиональных интересов в процессе освоения образовательной программы и им субъективно достаточно сложно точно оценить свой уровень знаний и компетенций, обучаясь на бакалавриате. Также, мы предполагаем, что студенты в процессе обучения сравнивают субъективно свои знания по психологии с другими студентами, не имея полного представления о том, какой уровень знаний у психологов, работающих в данной сфере. Все это подтверждается результатами зарубежных исследований, в которых было показано, что студенты воспринимают свой уровень знаний в психологии выше, чем он на самом деле является. Например, исследование, опубликованное в журнале "Assessment & Evaluation in Higher Education" в 2017 году, обнаружило, что студенты,

проходившие тестирование по психологии, значительно завышали свои оценки знаний, по сравнению с оценками, выставленными экспертами-преподавателями.

Между тем следует отметить, что студенты оценивают свои знания ниже (6,78), чем уровень компетенций профессорско-преподавательского состава в РК (7,41) и уровень компетенций экспертов в мире (7,41). На наш взгляд, это связано с тем, что респонденты получают только свое первое высшее образование, по этой причине, не имея достаточного уровня знаний студентам практически невозможно выступать экспертами и давать оценку им. По этой причине профессорско-преподавательский состав и эксперты воспринимаются ими как авторитеты в своей сфере. Ряд зарубежных исследований подтверждает наше предположение о том, что с увеличением социального статуса человека люди приписывают более высокие характеристики. Так, например, «профессор» выглядит выше в глазах студента, чем если его представляют в качестве студента. (Уилсон, (1968). Другое исследование показало, что после победы на выборах рост политиков становится выше в глазах избирателей (Хайэм & Кармент, (1992). Взлет и падение политиков: оцененные высоты Бродбента, Малруни и Тернера до и после федеральных выборов в Канаде в 1988 году. Канадский журнал поведенческих наук / *Revue canadienne des sciences du comportement*, 24 (3), 404.)

Также нас интересовал вопрос о плеядах (корреляциях) в проведенном исследовании. Важно отметить, что нами обнаружены лишь положительные корреляции. Отрицательных корреляций обнаружено нами не было. Результаты положительных корреляций представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Положительные корреляции

Значение	1	2	3	4	5	6	7	8
Свой уровень знаний		0,45**	0,42**					
Уровень знаний ППС в РК	1		0,70**	0,55**	0,32*	0,37*	0,35*	0,41**
Уровень подготовки психологов в РК		1		0,50**				0,32*
Уровень подготовки психологов в мире			1			0,34*		

Таблица 2.

Положительные корреляции

Значение	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Свой уровень знаний											
Уровень знаний ППС в РК								0,33*			0,36*
Уровень подготовки психологов в РК									0,40*	0,37*	
Уровень компетенции психологов в мире	0,36*	0,44*	0,50*	0,40*	0,50*	0,39*	0,37*	0,45**	0,34*	0,38*	0,51*

Положительные корреляции.**1). Оценка респондентов своего уровня знаний: Уровень знаний**

профессорско-преподавательского состава (ППС) в РК (0,45); уровень подготовки психологов в РК (0,42); Большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считает, что оффлайн консультирование в офисе способствует улучшению психологической устойчивости клиента (0,31); большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считает, что оффлайн консультирование в офисе развивает уверенность клиента в себе (0,35); большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считают, что оффлайн консультирование в офисе повышает способность клиента к психической адаптации (0,35).

2) Оценка респондентов степени профессиональных компетенций

преподавателей в вузов по практической психологии в Казахстане: Уровень подготовки практических психологов в университетах Казахстана (0,73); Уровень компетенции психологов в мире (0,55); Рефлексивность клиента (0,32); Самоконтроль клиента (0,37); Онлайн консультация и психическая адаптация клиента (0, 35); Онлайн консультация и оптимистичность клиента (0, 41); Оффлайн консультация, самоконтроль клиента (0,33); Оффлайн консультация, психологическая устойчивость клиента(0,40); Оффлайн консультация, психологическая адаптация клиента(0,37); Оффлайн консультации, оптимистичность клиента (0,36); Оффлайн консультация, оптимистичность клиента(0,31);

3) Уровень подготовки практических психологов в университетах

Казахстана: Степень профессиональных компетенций преподавателей вузов по практической психологии в Казахстане (0, 70); Уровень компетенций психологов в

мире (0,50); большинство международных экспертов считает, что онлайн консультирование развивает позитивное мышление клиента (0,32); повышает мою оптимистичность (0,35), если я получаю консультацию в офисе.

4) **Оценка респондентов уровня компетенций психологов в мире:** степень профессиональных компетенций преподавателей вузов по практической психологии в Казахстане (0,55); уровень подготовки практических психологов в университетах Казахстана (0, 50); онлайн консультация, открытость клиента (0,34); доверие психолога к клиенту в оффлайн консультирование (0,44); открытость психолога в оффлайн консультирование (0,40); профессиональный интерес психолога к клиентам влияет на успешность психологической консультации в офисе (0,36); психологический контакт психолога в формате оффлайн консультаций (позитивные отношения между консультантом и клиентом (0,5); открытость психолога (как готовность к искреннему предъявлению себя) (0,4); ясное видение организационных моментов психолога влияет на консультации в офисе (0, 50); мотивация клиента к изменениям способствует повышению эффективности консультации в офисе (0,39); рефлексивность клиента улучшает качество консультации в офисе (0,40); открытость клиента влияет на успешность психологической консультации в офисе (0,44); когда я получаю консультацию психолога в офисе как клиент, то это способствует улучшению моего позитивного мышления (0,39); когда я получаю консультацию психолога в офисе как клиент, то это способствует улучшению моего позитивного мышления (0,37); когда я получаю консультацию психолога в офисе как клиент, то это повышает мой самоконтроль (0, 45); когда я получаю консультацию психолога как клиент, то это развивает мою уверенность в себе (0, 34); когда я получаю консультацию психолога в офисе как клиент, то это повышает мою способность к психической адаптации (0,38);

когда я получаю консультацию психолога в офисе (личный кабинет) как клиент, то это повышает мою оптимистичность (0, 51); большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считает, что оффлайн консультирование в офисе способствует улучшению позитивного мышления клиента (0,36); большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считает, что оффлайн консультирование в офисе повышает самоконтроль клиента (0,31); большинство международных экспертов в области прикладной и академической психологии считает, что оффлайн консультирование в офисе развивает уверенность клиента в себе (0,36).

Глава 4. Обсуждение

По результатам эмпирического исследования нами были обнаружены корреляции (см. блок 1 выше) между уровнем оценки своих знаний студентами и уровнем знаний профессорско-преподавательского состава в Республике Казахстан (0,45) и уровнем подготовки психологов в Казахстане (0,42). Эти данные свидетельствуют о том, чем выше студенты оценивали свой уровень знаний, тем выше они оценивали уровень знаний преподавателей и уровень подготовки психологов в Казахстане. На наш взгляд, это связано с тем, что студенты получают образование в рамках образовательной программы, которая отражает социальный заказ общества на подготовку психологов в стране, где осуществляется подбор профессорско-преподавательского состава в соответствии с их компетенциями. Также нами были обнаружены корреляции между уровнем оценки своих знаний и оценкой международных экспертов в оффлайн консультировании, которое способствует улучшению психологической устойчивости клиента (0,31); развивает уверенность

клиента в себе (0,35); повышает способность клиента к психической адаптации (0,35). Эти результаты подтверждают, описанные явления и полученные выводы в консультировании на основе классических работ в области консультирования (Роджерс, Маслоу, Перлз и др).

Нами обнаружены корреляции между уровнем ППС в РК по практической психологии и подготовкой психологов в РК (0,73) и уровнем компетенций психологов в мире (0,55). На наш взгляд, это связано с тем, что подготовка психологов в Казахстане основывается на государственных образовательных стандартах, в которых учитывается подготовка студентов психологов в мире. Также были обнаружены корреляции с рефлексивностью клиента (0,32); самоконтролем клиента (0,37); психической адаптацией клиента (0,35), оптимистичностью клиента (0,41) в онлайн консультации. Что касается оффлайн консультирования, то были обнаружены корреляции с самоконтролем клиента (0,33), психологической устойчивостью клиента (0,40), психологической адаптацией клиента (0,37), оптимистичностью клиента (0,36).

Эти результаты связаны с тем, что к подготовке студентов психологов привлекаются преподаватели по практической психологии, которые обучают непосредственно студентов практическим навыкам, технологиям в работе с клиентами.

Была выявлена положительная корреляция уровня компетенций психологов в мире со всеми предоставленными критериями оценки психологического оффлайн консультирования.

(Профессиональный интерес психолога (0,36), доверие психолога к клиенту (0,44), открытость психолога (0,40), мотивация клиента к изменениям (0,39), рефлексивность клиента (0,40), открытость клиента (0,44), позитивное мышление

клиента (0,39), креативность клиента и способность решать проблемы (0,37), самоконтроль клиента (0,45), уверенность клиента в себе (0,34).

Что указывает на то, что большинство студентов согласны с утверждениями именно касательно формата оффлайн консультирования, можно предположить, что выбранные нами критерии оценки эффективны в формате оффлайн консультаций. В то же время не было отмечено корреляций с форматом онлайн консультаций по данным критериям.

Важно отметить, что в нашем исследовании оценку эффективности программы онлайн и оффлайн консультирования осуществляли одни и те же студенты, которым предъявлялись разные инструкции. Респонденты должны были осуществить оценку с точки зрения клиента, психолога, эксперта/супервизора. Выявленные корреляции методом частотного анализа показали следующие результаты по формату консультирования и социальным ролям: было обнаружено 6 корреляций в онлайн консультировании и 25 корреляций в оффлайн консультировании, то есть нами были обнаружены в 4,1 раза меньше корреляций в онлайн по сравнению с оффлайн работой. (см. рисунок 2) Если рассматривать оценку эффективности консультирования в онлайн и оффлайн формате, то клиент предпочитает работать с психологом в оффлайн консультировании (12), чем в онлайн консультировании (4). Также при оценке эффективности программ психологического консультирования по мнению экспертов онлайн консультирование (1) менее эффективно по сравнению с оффлайн консультированием (8). (см рисунок 3) На наш взгляд, это объясняется тем, что несмотря на распространение интернета и использование его в качестве инструмента работы в консультировании, студенты отдают предпочтение работе с клиентом в офисе, чем по интернету.

Рис. 2.

Разница оценки эффективности между блоками онлайн и офлайн консультирования.



Рис. 3.

Различие оценки эффективности по социальным ролям (клиент, психолог, эксперт\супервизор)



Выводы

В этой главе обсуждались изученные результаты тематического исследования, которые в значительной степени подтверждают существующие исследования в этой области. Выяснилось, что предлагаемая социальная роль оказала влияние на то, как студенты определяют своё мнение касательно вопросов опросника. Сверх этого оффлайн консультирование предположительно обладает большей эффективностью по сравнению с онлайн консультированием.

Заключение

Проведенный нами теоретический анализ литературы показывает, что при рассмотрении процесса консультирования возникают трудности выделения единых критериев эффективности консультирования, поскольку в разных направлениях длительность и эффективность оказания психологической помощи часто взаимосвязано с основными направлениями работы консультанта (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология, гештальт-терапия когнитивно-поведенческая терапия и т.п.). Вместе с тем в данной работе нами была предпринята попытка на основе анализа литературы выделить критерии эффективности онлайн и оффлайн консультирования с позиции клиента, консультанта, эксперта/супервизора. На наш взгляд, такой подход был обусловлен тем, чтобы осуществить анализ эффективности критериев с разных сторон для получения целостной картины процесса консультирования.

Важно при этом отметить, что в опроснике кроме критериев эффективности измерения консультирования, были также добавлены дополнительные вопросы, касающиеся оценки своих знаний студентами, оценки знаний и уровня компетенций преподавателей в Казахстане и уровня международных экспертов. По результатам проведенного исследования было показано, что, чем выше студенты оценивали свой уровень знаний, тем выше они оценивали уровень знаний преподавателей и уровень подготовки психологов в Казахстане. Также, чем выше оценивали студенты уровень знаний по психологии профессорско-преподавательского состава в Казахстане, тем выше они оценивали уровень подготовки психологов в стране и в мире.

Проверка гипотез в проведенном нами эмпирическом исследовании показала, что примененные критерии в оценке онлайн и оффлайн консультирования показывают различия в эффективности консультирования в зависимости от формата консультирования. Несмотря на развитие интернет-технологий, в качестве основной формы работы выступает непосредственный контакт консультанта с клиентом в офисе (оффлайн). Аналогичные результаты были получены при анализе корреляции в зависимости от социальной роли клиента, психолога, эксперта / эксперт. Так, например, нами обнаружено, что психологи, клиенты, эксперты / супервизоры считают, что оффлайн консультирование эффективнее, чем онлайн консультирование.

Говоря о полученных статистически значимых результатах исследования, нельзя не признать ограничения в исследовании (объем выборки, объект исследования). По этой причине полученные данные нуждаются в дальнейшей эмпирической проверке. Отдельно, на наш взгляд, необходимо остановиться также на подготовке и переподготовке психологов в Казахстане. Как мы видим, в последнее время практические психологи занимаются онлайн-консультированием. Но отдельной

преподаваемой дисциплины в Казахстане, касающейся онлайн консультирования, фактически нет. По этой причине, на наш взгляд, было бы правильным внести в качестве компонента по выбору дисциплину «Психологическое консультирование в интернет-пространстве».

Однако, конечно, мы видим и предлагаем дальнейшие пути исследования в будущем. Во-первых, на наш взгляд, при оценке эффективности консультирования можно предложить применять эти критерии оценивания консультирования непосредственно студентам, клиентам, преподавателям психологии, практическим психологам, экспертам/ супервизорам. Во-вторых, применяя эти критерии для разных категорий, описанных нами выше, целесообразно замерить эффективность консультирования в оффлайн и онлайн консультировании. В-третьих, на наш взгляд, было бы интересно осуществить сравнение критериев эффективности консультирования в разных типах культур (индивидуализм/коллективизм).

Список использованной литературы

Абрамова Г.С. (2018). *Практическая психология*. Москва: Прометей.

Бохан, Т. Г., Ульянич, А. Л., & Терехина, О. В. (2019). *Методологические и методические основы психологического консультирования: учебное пособие*:

[для преподавателей и студентов вузов психологических специальностей].

Томск, Издательский Дом Томского государственного университета

Забродин, Ю. М. (2010). *Психологическое консультирование*/Забродин ЮМ, Пахальян В. Э.

Йонтеф, Г. М. (1993). Осознание, диалог и процесс: очерки гештальт-терапии.

Гештальт Журнал Пресс, (Московский гештальт Институт)

Кочюнас, Р. (1999). *Основы психологического консультирования*. М.: Академический проект.

Колпачников, В. В. (1998). Общее введение в индивидуальное психологическое консультирование. *Вопросы психологии*, (6), 35

Мантрова М. С. (2017). *Психологическое консультирование*. Москва: ФЛИНТА.

О. В. Болотова. (2014). *Основы консультативной психологии*— Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 213 с.

Розин, В. М. (2007). Проблема профессиональной ответственности в практической психологии. *Вестник Томского государственного педагогического университета*, (11), 53-63.

Скавинская, Е. Н. (2008). Супервизия и оценка эффективности психологической помощи в контексте телефонного консультирования. *Сибирский психологический журнал*, (30), 22-26.

Уилсон, Р. (1968). Перцептивное искажение роста как функция приписываемого академического статуса. *Журнал социальной психологии*, 74 (1), 97-102.

Хайэм, А., и Кармент, Д.В. (1992). Взлет и падение политиков: оцененные высоты

Хофманн, С. Г., Аснаани, А., Вонк, И. Дж., Сойер, А. Т., и Фанг, А. (2012).

Эффективность когнитивно-поведенческой терапии: обзор мета-анализов.

Когнитивная терапия и исследования, 36, 427-440.

Цапкин, В. Н. (1992). Единство и многообразие психотерапевтического опыта.

Консультативная психология и психотерапия, 1(2)

Шнейдер, Л. Б., & Соломатина, Е. М. (2012). *Практикум по психологии семьи и*

семейному консультированию. Москва, Московский психолого-социальный университет

Якиманская, И. С., & Биктина, Н. Н. (2015). *Психологическое консультирование*.

Оренбург, оренбургский государственный университет

Bazzano, M. (2018). *Re-Visioning Person-Centred Therapy*. Routledge.

Digital 2022 *Global Overview Report*. Ссылка на электронный ресурс URL:

<https://wearesocial.com/uk/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/>

Gibbs, G., Simpson, C., & Fletcher, M. (2017). Evaluating the impact of teaching quality frameworks on higher education institutions: A review and synthesis of the literature.

Assessment & Evaluation in Higher Education, 42(7), 1004-1018. doi:

10.1080/02602938.2016.1242323

Higham, P. A., & Carment, D. W. (1992). The rise and fall of politicians: the judged heights of Broadbent, Mulroney and Turner before and after the 1988 Canadian federal election. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement, 24*(3), 404.

- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357-361.
- Laszlo, J. V., Esterman, G., & Zabko, S. (1999). Therapy over the internet? Theory, research, and finances. *CyberPsychology & Behavior*, 2(4), 293-307.
- Leijssen, M. (2002). The therapeutic relationship in gestalt therapy. *European Journal of Psychotherapy, Counselling and Health*, 5(3), 277-290.
- Yontef, G. M. (1993). *Awareness, dialogue, and process: Essays on gestalt therapy*. Highland, NY: Gestalt Journal Press.