

І.В. Романій, ст. гр. ПМ-09-Г1
Науковий керівник: П.В. Лушин,
д.психол.н., професор Інституту
менеджменту та психології ДВНЗ
«УМО» НАПН України

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В ІНТЕРНЕТІ

Анотація. У статті аналізуються результати дослідження ефективності психологічного консультування в Інтернеті. Ця проблема є актуальною для професійної діяльності психологів-консультантів, на базі роботи яких і було проведено емпіричне дослідження ефективності, як одного з головних показників якості психологічної допомоги. Виявлен достатньо високий рівень ефективності психологічного консультування на дослідженому Інтернет-ресурсі та додатковий ресурс для підвищення ефективності психологічного Інтернет-консультування.

Ключові слова: Інтернет, консультування, ефективність, ресурс, психолог-консультант, психологічна допомога.

Аннотация. В статье анализируются результаты исследования эффективности психологического консультирования в Интернете. Эта проблема актуальна для профессиональной деятельности психологов-консультантов, на базе работы которых и было проведено эмпирическое исследование эффективности, как одного из главных показателей качества психологической помощи. Выявлено достаточно высокий уровень эффективности психологического консультирования на исследованном Интернет-ресурсе и дополнительный ресурс для повышения эффективности психологического Интернет-консультирования.

Ключевые слова: Интернет, консультирование, эффективность, ресурс, психолог-консультант, психологическая помощь.

Abstract. In the article analysed the results of the effectiveness of psychological consulting on the Internet. This problem is actual for professional activity of consulting psychologists on the basis of work of which empirical studies of efficiency as one of the main indicators of the quality of psychological assistance was conducted. A rather high level of effectiveness of psychological counseling for the investigated Internet resources and additional resources to improve psychological consulting online were revealed.

Keywords: Internet, consulting, effectiveness, resource, consulting psychologist, psychological assistance.

Постановка проблеми. Психологічне консультування і психотерапія - це види психологічної допомоги, орієнтовані на подолання проблем психологічного характеру. В ході Інтернет-консультування, так само як і в процесі класичного психологічного консультування психолог допомагає людині (клієнтові) розібратися в його психологічних проблемах. Одне з

важливих етичних вимог, що пред'являються консультанту, - це усвідомлення справжніх результатів своєї роботи та ефективності застосовуваних у консультуванні методів.

Для оцінки результатів консультування конкретного клієнта можна використовувати ряд критеріїв. Blocher (1966) виділяє чотири основних:

- соціальна пристосованість;
- особистісні особливості;
- професійна пристосованість;
- успішність навчання.

Критерій соціальної пристосованості широко використовується, оскільки більшість клієнтів і звертаються до консультанта внаслідок виниклих труднощів у соціальному пристосуванні, як правило, через внутрішні конфлікти особистості. Поліпшення соціального пристосування здатний оцінити сам клієнт, але до оцінки можна залучити друзів клієнта, членів сім'ї, учителів (якщо ми консультиємо дитину). Особистісні критерії охоплюють зміна самооцінки і безліч інших параметрів, звичайно вимірюваних тестами. Професійна пристосованість включає професійні плани, задоволеність роботою і т. п. Критерії навчальної діяльності використовуються в консультуванні учнів і відображають динаміку успішності.

Зазвичай основним джерелом інформації про ефективність консультування є сам клієнт, представлена їм оцінка свого стану. Така оцінка має певні обмеження, але все ж об'єктивніше всього відображає дійсний стан. Важливо, щоб оцінка результатів самим клієнтом була досить конкретна. Тому одне з найважливіших завдань консультанта - допомогти клієнту конкретизувати свої досягнення в ході консультування.

Відповідно до наведеного вище визначенням результативності психологічного консультування його підсумки можуть оцінюватися по-різному:

- По-перше, за самовідчуттям клієнта, по тому, наскільки краще він став себе почувати після проведення психологічного консультування;
- По-друге, за результатами психологічного тестування станів і психологічних властивостей (особливостей особистості) клієнта;
- По-третє, за спостереженнями з боку за поведінкою клієнта.

Оцінювати підсумки проведеного консультування можна по кожному з названих критеріїв окремо, а краще - за всіма такими критеріями, взятими разом.

В Інтернет-просторі можливості оцінювання ефективності психологічного консультування мають певні обмеження. Неможливо отримати результати психологічного тестування станів і психологічних властивостей клієнта. Неможливо спостерігати за поведінкою клієнта. Тому, на нашу думку, єдиним критерієм для оцінювання ефективності консультацій є оцінка самого клієнта, яка базується на його самовідчутті, на тому, наскільки краще він став себе почувати після проведення психологічного консультування. Цей критерій і був покладений в основу методики вивчення психологічної Інтернет-консультації, яка була розроблена автором цієї роботи для вирішення поставлених задач.

Мета дослідження: визначення ефективності психологічного консультування в Інтернеті.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

В дослідженні було вивчено та проаналізовано за авторською методикою 2000 реальних, документально зафіксованих психологічних Інтернет-консультацій. Матеріал для дослідження був отриманий на сайті <http://www.03.ru/section/psychology>. На прийняття рішення про вибір саме цього Інтернет-ресурсу вплинули слідуєчі фактори

- солідний досвід у психологічному консультуванні (консультування психолога на цьому сайті проводиться з 2008 року);
- велика кількість людей, звернувшись за допомогою спеціаліста на цей

сайт;

- висока кваліфікація фахівців-психологів, працюючих на цьому Інтернет-ресурсі;
- висока оперативність Інтернет-консультування;
- достатньо велика кількість людей, проживаючих на території України та звернувшись за допомогою саме на цей сайт;
- велика кількість небайдужих людей, які допомагають спеціалістам-психологам у роботі.

Методика розроблена автором роботи для вивчення такого явища як психологічна Інтернет-консультація. Мотивом для цього стала відсутність подібних методик та бажання глибоко дослідити таку новітню технологію як психологічне Інтернет-консультування. Результатом методики є статистично оброблена інформація про сам процес психологічного Інтернет-консультування, його ефективність, спектр психологічних проблем, які розглядались під час консультування, опис можливих для фіксування характеристик осіб, приймаючих участь у процесі консультування. Отримана інформація дає можливість досліднику оцінити та проаналізувати процес та результати психологічного Інтернет-консультування як явище за різними параметрами окремо та їх сукупностями. Також методика дозволяє дослідити психологічну проблематику, з якою звертається клієнт до консультанта під час Інтернет-консультації.

Матеріалом для дослідження може бути реально, документальна зафіксована психологічна Інтернет-консультація, проведена фахівцем – психологом на спеціалізованому сайті в Інтернеті. Рекомендується вивчати матеріал з Інтернет-ресурсу з солідною базою клієнтів та висококваліфікованими фахівцями-психологами. Це дозволяє екстраполювати результати, отримані під час дослідження, на явище психологічного Інтернет-консультування в цілому.

Параметри, які фіксуються при вивченні психологічної Інтернет-консультації:

1) *Стать клієнта.*

1- чоловіча;

2- жіноча;

3- немає даних

2) *Країна проживання клієнта.*

3) *Особа консультанта.*

4) *Оцінка консультації за параметром ефективності:*

1- успішна (у випадку, коли по ходу консультації клієнт подякував консультантові або іншими словами виказав задоволення результатами консультації);

2- завершена (у випадку, коли консультант відповів на запит клієнта, але не отримав зворотного зв'язку);

3- незавершена за виною клієнта (консультант задав питання, а клієнт не відповів);

4- незавершена за виною консультанта (у випадку, коли консультант не дав відповідь на запит клієнта);

5- неуспішна (коли клієнт виказав невдоволення результатами консультації).

5) *Хід спілкування клієнта з консультантом:*

1- запит клієнта та відповідь консультанта;

2- бесіда клієнта з консультантом.

6) *Оцінка консультації за способом вирішення проблеми клієнта консультантом:*

1- консультант впорався самостійно;

2- консультант порекомендував звернутися до іншого спеціаліста (не психолога);

3- консультант порекомендував звернутися до психолога очно або запропонував свої послуги;

4- консультант порекомендував прочитати додаткову літературу або статті.

- 7) Участь в консультації сторонніх осіб (форумчан):
- 1- немає;
 - 2- помірна (1-10 повідомлень);
 - 3- активна (більш ніж 10 повідомлень);
 - 4- бесіда клієнта з форумчанами;
 - 5- клієнт подякував форумчанам за допомогу.
- 8) Тип проблематики:
- 1- особистісна;
 - 2- проблеми спілкування.
- 9) Проблема деталізована:
- 11- стрес, наслідки стресу;
 - 12- вагітність, можливість завагітніти;
 - 13- депресія;
 - 14- «не розумію інших», роздратованість;
 - 15- психосоматичні розлади;
 - 16- комп'ютерна та Інтернет-залежність;
 - 17- низька самооцінка, анорексія, булімія, заїкання;
 - 18- тривожність, фобії, неврози, панічні атаки;
 - 19- пошук себе, профорієнтація, трактування сновидінь;
 - 110 - управління емоціями, агресія, психопатія;
 - 113- питання про ліки, методи лікування, хвороби, психологічну літературу;
 - 114- алкоголізм, наркоманія;
 - 115- фетишизм, педофілія, нетрадиційна сексуальна орієнтація, транссексуалізм;
 - 21- конфлікти на роботі;
 - 22- проблеми з партнером (не в офіційному шлюбі);
 - 23- стрес під час або після розставання, розлучення з партнером;
 - 24- «я зраджую партнеру, кохаю іншу людину»;
 - 25- проблеми у шлюбі (розлад сексуальних відношень);

- 26- проблеми с батьками, родичами;
- 27- ревності;
- 28- сором'язливість, соціофобія;
- 29- проблеми у шлюбі (окрім сексуальних);
- 210- проблеми з дітьми;
- 211- проблеми з друзями, ;
- 212- «не можу створити довготривалі відносини», вибір партнера, закоханість;
- 213- співзалежність, «близька людина - наркоман, алкоголік»;
- 214- зрада партнера;
- 215- проблема з батьками партнера.

Результати дослідження у цифровому вигляді оброблялися за допомогою програми статистичної обробки інформації SPSS.

Досліджувана вибірка складалася з 370 чоловіків та 1490 жінок. У 140 випадках дані про стать не були отримані (табл. 1) .

Таблиця 1

Стать клієнта

Стать клієнта	Загальна кількість	Кількість досліджуваних (у %)	Кількість досліджуваних без врахування «Даних не отримано» (у %)
Чоловіки	370	18,5	22,8
Жінки	1490	74,5	77,2
Даних не отримано	140	7,0	
Всього	2000	100	100

В таблиці 2 приведені дані про країну проживання клієнта. Цей

параметр вимірювався с метою визначити наскільки часто жителі України консультуються на російськомовних Інтернет-ресурсах. Відносний процент клієнтів, проживаючих на території України, становить 13,3% по відношенню до кількості клієнтів з інших країн.

Таблиця 2

Країна проживання клієнта

Країна	Загальна кількість	Кількість досліджуваних (у %)	Кількість досліджуваних без врахування «Даних не отримано» (у %)
Україна	85	4,3	13,3
Інші країни	494	24,7	86,7
Даних не отримано	1421	71,1	
Всього	2000	100	100

В таблиці 3 приведені дані розподілу проведених консультацій по фахівцям – психологам. В проведеному дослідженні психологічне Інтернет - консультивання проводили чотири фахівця - психолога з досвідом роботи у цьому напрямку.

Таблиця 3

Розподіл проведених консультацій по консультантам

П.І.Б.	Загальна кількість	Кількість досліджуваних (у %)
Хаджиліна Ірина Іванівна	1477	73,9
Гольдберг Інеса Ігорівна	108	5,4
Писаренко Наталя Олександрівна	202	10,1

Киселева Олена Юр'івна	213	10,7
Всього	2000	100

В таблиці 4 приведені дані про хід спілкування консультанта з клієнтом. Ми можемо бачити що тільки у 38,4% випадку клієнт веде бесіду з консультантом.

Таблиця 4

Хід спілкування клієнта з консультантом

Хід спілкування	Загальна кількість	Кількість (у %)
Запит клієнта та відповідь консультанта	1232	61,6
Бесіда клієнта з консультантом	768	38,4
Всього	2000	100

В таблиці 5 приведені дані про ефективність психологічних консультацій на досліджуваному Інтернет-ресурсі. Загальний процент завершених консультацій 92,6% по відношенню до незавершених консультацій.

Таблиця 5

Оцінка консультації за параметром ефективності

Оцінка консультації	Загальна кількість	Кількість (у %)
Успішна	393	19,7
Завершена	1457	72,9
Незавершена за виною клієнта	107	5,4
Незавершена за виною консультанта	42	2,15

Неуспішна	1	0,05
Всього	2000	100

В таблиці 6 приведені дані про спосіб вирішення проблеми клієнта консультантом. У більшості випадків (56,8%) консультант впорався самостійно за рахунок своїх знань, вмінь та навичок.

Таблиця 6

**Оцінка консультації за способом вирішення проблеми клієнта
консультантом**

Оцінка консультації	Загальна кількість	Кількість (у %)
Консультант впорався самостійно	1136	56,8
Консультант порекомендував звернутися до іншого спеціаліста (не психолога)	239	12,0
Консультант порекомендував звернутися до психолога очно або запропонував свої послуги	455	22,8
Консультант порекомендував прочитати додаткову літературу або статті в Інтернеті	170	8,5
Всього	2000	100

В таблиці 7 відображений ще один аспект дослідження – участь у консультуванні сторонніх осіб (форумчан). Як ми можемо бачити, ця участь має наявність у 72,1% випадків.

Таблиця 7

Участь в консультації сторонніх осіб (форумчан)

Участь форумчан	Загальна кількість	Кількість (у %)
-----------------	-----------------------	--------------------

Немає	557	27,9
Помірна (1-10 повідомлень);	946	47,3
Активна (більш ніж 10 повідомлень)	68	3,4
Бесіда клієнта з форумчанами	243	12,2
Клієнт подякував форумчанам за допомогу	186	9,3
Всього	2000	100

ВИСНОВКИ. Результати, які були отримані під час нашого дослідження, певним чином розкривають деякі аспекти процесу психологічного Інтернет-консультування. Як і при класичному психологічному консультуванні серед клієнтів більше жінок (77,2%) ніж чоловіків (22,8%). Тільки у 38,4% консультацій клієнт вступає у бесіду з консультантом, у решті випадків (61,6%) консультації відбуваються за схемою: «Один запит – одна відповідь консультанта». У більшості випадків (56,8%) консультант впорався самотійно за рахунок своїх знань, вмінь та навичок. У 12,0% випадків запит виявився не психологічним питанням і психолог перенаправив клієнта до фахівця необхідного профілю. Консультант порекомендував звернутися до психолога очно або запропонував свої послуги тільки у 22,8% випадків, що руйнує стійке переконання, що психологічне Інтернет-консультування, як безкоштовна та доступна послуга, головним чином переслідує рекламні цілі щодо класичного консультування.

Що стосується дослідження ефективності психологічних Інтернет-консультацій, як головного завдання нашої роботи, слід відмітити наступне:

1. Загальний процент завершених консультацій 90,4% , із них 19,7% - успішні консультації, коли клієнт подякував або іншим чином висловив своє задоволення результатами консультації. Ми вважаємо це високим показником ефективності психологічного Інтернет-консультування,

враховуючи той факт, що клієнт в Інтернет-просторі набагато менше скутий моральними нормами і не повинен бути ввічливим. Це наводить нас на думку що реакції клієнта психологічного консультування в Інтернеті більш щирі ніж при очному консультуванні.

2. У 8,5% консультацій консультант порекомендував прочитати додаткову літературу або статті в Інтернеті. Цей засіб дозволяє розширити арсенал засобів психологічної допомоги в Інтернеті і також підвищити ефективність метода.

3. У процесі дослідження ми виявили додатковий ресурс для підвищення ефективності психологічного Інтернет-консультування. Цим ресурсом є участь у процесі небайдужих, емпатійних людей (форумчан), які не є фахівцями-психологами, але їх чутливе ставлення до проблем клієнта має неабиякий позитивний ефект і викликає у клієнта полегшення особистого стану. Ефективність цього процесу підтверджує той факт, що у 9,3% консультацій клієнт висловлює подяку форумчанам за допомогу.

4. Якщо розглядати ефективність з економічної точки зору як відношення загальних витрат до отриманого ефекту, маєм відмітити посилення ефективності за рахунок мінімізації витрат на Інтернет-консультування, що являється вагомою перевагою цього методу.

Література

1. Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи: Альфред Адлер, Карен Хорни, Карл Густав Юнг, Роберто Ассаджиоли: Учебное пособие / А.Н. Елизаров – М.: Ось-89, 2004. – 160 с.
2. Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: Пер. с лит / Р.А. Кочюнас – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.
3. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков – М.: Смысл, 1998. – 109 с.
4. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет / В.Ю. Меновщиков – 2009, – URL http://flogiston.ru/articles/netpsy/psyhelp_in_internet
5. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р.Мэй – М.: Просвещение, 1999. – 563 с.
6. Шабшин И.О психологических особенностях общения в интернете / И.Шабшин // Московский психотерапевтический журнал № 1, 2005. – С. 162-164.