

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Выпускная квалификационная работа на тему:

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТА**

по специальности 37.05.01 – Клиническая психология  
основная образовательная программа Клиническая психология  
специализация: Поведенческая психология здоровья

Выполнил:

Студент 6 курса очной формы обучения  
Кузьмина Христина Сергеевна

Рецензент: Зыков Андрей Валерьевич,  
психолог-консультант  
Санкт-Петербургского фонда кризисной  
психологической помощи детям и  
подросткам

Научный руководитель:  
Ходырева Наталия Валерьевна  
Кандидат психологических наук, доцент  
кафедры психологии здоровья и  
отклоняющегося поведения

Санкт-Петербург

2017

## **Содержание**

Generating Table of Contents for Word Import ...

## **Аннотация**

Формат консультирования с помощью чата имеет свою специфику, есть люди, которые не готовы в нем работать, возможно, онлайн-консультанты отличаются выраженнойностью определенных характеристик, благодаря которым они работают в кризисных онлайн-службах. Целью данного исследования было выяснение, отличаются ли консультанты онлайн-службы психологическими характеристиками (репрезентативной системой, видом эмпатии, коммуникативной компетенцией, толерантностью к неопределенности) от консультантов, работающих на телефоне или они скорее схожи. В исследовании участвовали онлайн-консультанты и телефонные консультанты. сначала для выявления особенностей условий работы и составления анкеты были проведены глубинные интервью с 40 консультантами, далее две группы консультантов заполнили анкеты и методики. Обработка данных: корреляционный анализ, параметрические и непараметрические методы сравнения двух выборок. По результатам исследования, оказалось, что у консультантов чата достоверно ниже уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы, по другим характеристикам достоверных различий не было обнаружено. По итогу можно сказать, что онлайн-консультанты скорее схожи с телефонными консультантами, чем отличны, но имеют меньший уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы.

## **The psychological portrait of online-counsellors**

The format of counseling via chat has specificity, There are people who are not ready to work in it, maybe online consultants have differences of certain characteristics' level, due to which they work in crisis online-services. There are studies that prove the effectiveness of crisis online-services, but there is not investigations that would have studied the characteristics of consultants to help them work in deficit perceived information. the aim of this study was to determine whether there are differences between the online service consultants by psychological

characteristics (representational system view of empathy, communicative competence, Tolerance of uncertainty) from the consultants working on the phone or they are more likely to be similar. In this study, online consultants and telephone counselors participated. In-depth interviews were completed by 40 consultants to identify the characteristics of the work environment and preparation of the questionnaire, then two groups of consultants filled out questionnaires and tests. Data processing: correlation analysis, parametric and nonparametric methods for comparing two samples. According to the results of the study, it turned out that the chat counselors has significantly lower the level of the auditory representative system, other characteristics showed no significant differences. As a result, it can be said that online consultants are more like telephone advisors than they are different, but they have a lower level of expressiveness of an audiovisual representative system.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Онлайн-консультирование, как вид психологической помощи, быстрыми темпами становится популярной моделью оказания поддержки и социальной помощи людям, особенно молодежи, для которой интернет-пространство является важной частью ее жизни.

Клиническая психология, являясь прикладной областью психологии, охватывает помимо лечения и реабилитации также и область профилактики, можно сказать, что онлайн-служба, работая с кризисными и суициdalными состояниями, может являться одним из факторов профилактики психических расстройств и патологических состояний.

Поэтому важным все еще остается вопрос о подборе психологов, которые могли бы оказывать психологическую помощь по средствам современных технологий (чата), а также о специфике построения обучения персонала особому виду консультирования. Поскольку одновременно с тем, что последнее время преобладают спекуляции и сильные эмоции, исследования связанные с эффективностью, а также конструктивные описания методов, которые используются в консультировании онлайн, довольно мало обозреваются. Имеющиеся исследования чаще всего описывают тестирование определенной разовой программы, как, например, борьбу с пищевыми расстройствами, противостояние тревоги на определенных линиях помощи. А исследования в отношении консультантов, которые осуществляют помощь через киберпространство практически нет. В тоже время очень важна личность самого консультанта, являющегося непосредственным инструментом в консультировании.

Можно сказать, что именно консультант контролирует и активирует «потенциал клиента.

Опираясь на вышеуказанное восприятие процессов консультирования Wrenm сформулировал важнейшие ролевые функции консультанта:

- построение отношений с клиентом на взаимном доверии;

- выявление альтернатив самопонимания и способов деятельности клиентов;
- непосредственное "вхождение" в жизненные обстоятельства клиентов и их отношения со значимыми для них людьми;
- создание вокруг клиентов здорового психологического климата;
- постоянное совершенствование процесса консультирования (Кочюнас, 1999).

Понимая таким образом, если представить в общих чертах функции роли консультанта, становится понятным, что очень существенной частью процесса консультирования является именно личность консультанта.

Общим правилом для консультирования и терапии является то, что личность помогающего является основным инструментом в оказании различного рода психологической помощи в зависимости от направлений. Brammer и MacDonald подмечают, что «все больше фактов указывают на то, что личные качества «помощников» являются такими же значимыми для положительной динамики роста клиентов, как и методы, которые они используют» (цит. по Ottens & Pender, 2009). Одним из источников таким доказательств может выступать проведенный мета-аналитический обзор результатов психотерапевтических исследований, проведенный в 2001 году Wampold, который пришел к выводу, что «... терапевты в пределах учтенных исследований занимают значительную долю дисперсии успешных исходов терапий. Очевидно, что личность терапевта является решающим фактором в успехе терапии» (Wampold, 2001). Пожалуй, этот вывод является справедливым и в отношении оказании кризисной интервенции.

Как говорилось ранее, консультирование по интернету имеет свою специфику, все взаимодействие осуществляется непосредственно через написанный диалог консультанта и клиента. Поскольку такое общение имеет свои ограничения: отсутствие непосредственной возможности воспринимать

эмоции клиента, видеть его выражение лица, жесты, тембр голоса, дыхание, темп речи; необходимо узнать, нужны ли какие-то специфические навыки консультанту.

В дистанционно и непосредственно в интернете диалог с клиентом имеет несколько другую форму, поскольку из-за снижения психологических защит клиента, его меньшем беспокойстве об анонимности и конфиденциальности информации, возникает эффект растормаживания (это эффект ослабления психологических барьеров, ограничивающих выход скрытых чувств и потребностей, который заставляет людей вести себя в Интернете так, как они обычно не поступают в реальной жизни.), благодаря которому обратившийся может быть более открытым и давать больше информации, в то же время, возрастает вероятность упоминания информации, которая не соответствует действительности, что может затруднять взаимодействие психолога с клиентом.

Поскольку довольно мало исследований, изучающих личность самого консультанта в онлайн-консультировании, которая может способствовать увеличению эффективности консультирования, кажется необходимым выяснения факторов, которые бы способствовали консультирования в киберпространстве.

Общение через текст является особым видом коммуникации, в которой воспринимаемая информация поступает только через текст и его содержание, можно предположить, что человеку, который легче всего воспринимает информацию зрительно или привыкший преимущественно к смысловым конструкциям будет более успешен, а значит и удовлетворен своей деятельностью в таком виде дистантного консультирования. Поскольку информация о ведущих репрезентативных системах консультантов, которые занимаются онлайн-консультированием отсутствует, однако люди часто выделяют те факторы, на которые они чаще ориентируются, например, голос, мимику или слова, хочется проверить является ли ведущая репрезентативная система важным фактором в

выборе профессии онлайн-консультанта и удовлетворенности этой деятельностью.

В то же время много специалистов, которые устраиваются или являются волонтерами в кризисных службах – это начинающие специалисты психологи, можно предположить, что практика в дистантных видах консультирования способствует развитию навыков консультирования по средствам текста или по средствам голоса или же способствует развитию репрезентативной системы – развитию восприятия и переработки текстового диалога. Поэтому получение результатов о ведущей репрезентативной системе дигитальной или зрительной может указать, в сравнении с телефонными консультантами, либо на выбор предпочитаемой дистантной помощи на основании своих навыков, либо на способствование развитию репрезентативной системы благодаря дистантному консультированию.

Дополнительными факторами при изучении личности консультантов будут рефлексия (Suler, The Online Disinhibition Effect, 2004), которая помогает психологам в консультировании, а также будет проверены виды эмпатии, чтобы узнать влияет ли как-то черты личности психолога на его удовлетворенность профессией онлайн-консультанта.

Телефонное и онлайн-консультирование принадлежат схожим областям оказания психологической помощи, они являются дистантными формами консультирования, по средствам сравнения консультантов хотелось бы выяснить являются эти области психологической помощи скорее отличными или схожими на основании личностей консультантов, каким образом оказываются консультанты на данном виде работы, являются ли основными различия в личностных чертах при выборе профессии, существуют ли какие-то изменения в связи с деятельностью.

Таким образом, данное исследование дает возможность более подробно изучить тему онлайн-консультирования, исследования о котором все еще остаются малочисленными, позволит лучше описать личность консультанта,

работающего в чате, на основании сравнения с консультантами телефонов доверия.

В данной работе будут отражены не все качества, которые описывают портрет психолога, поскольку несмотря на род деятельности и выбор профессии в дистантном консультировании многие качества, присущие психологам являются одинаковыми и необходимыми при выборе профессии психолога-консультанта, не зависимо от вида консультирования. Которым он занимается. В данном же исследовании кажется необходимым оценить те качества, которые предположительно могут помогать психологу и являются важными при консультировании через чат.

Полученные результаты могут показать факторы, на которые необходимо ориентироваться работодателю при приеме на работу или же, на которые не стоит обращать пристального внимания. Может быть полезным для самих психологов при выборе профессии.

Целью настоящего исследования является описание психологического портрета онлайн-консультантов по психологическим характеристикам, которые предположительно влияют на выбор и удовлетворенность деятельностью онлайн-консультирования по средствам анализа коммуникативной компетентности, уровня рефлексии, ведущей репрезентативной системы и ведущего вида эмпатии при сравнении психологов чата и психологов, работающих в сфере телефонного консультирования. А также дополнительно можно будет на основании данного исследования сделать вывод о схожести или различии консультантов дистантных форм консультирования, понять является ли их выбор профессии основанным на своих психологических качествах или же на чем-то другом.

Основными гипотезами исследования являются предположения, что у онлайн-консультантов выше уровень выраженности визуальной и дигитальной репрезентативных систем, но ниже уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы.

Частные гипотезы:

- у онлайн-консультантов выше уровень рациональной эмпатии;
- у консультантов чата ниже уровень эмоциональной эмпатии;
- у онлайн-консультантов выше уровень рефлексии;
- У консультантов чата выше зависимый стиль коммуникации;
- чем более у онлайн-консультантов развита визуальная  
репрезентативная система, тем более онлайн-консультант удовлетворен работой;
- чем более у онлайн-консультанта выражена дигитальная  
репрезентативная система, тем более он удовлетворен работой;
- Чем более продолжительное время онлайн-консультант работает в  
службе, тем больше у него выражена зрительная репрезентативная система;
- Чем больше онлайн-консультант работает в службе, тем больше у него  
выражен уровень эмпатии;
- Чем дольше по времени консультант онлайн работает, консультируя по  
чату, тем меньше у него толерантность к неопределенности.

## **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

### **1. Психологическое консультирование и психологический портрет психолога/психотерапевта**

Психологическое консультирование – это один из видов психологической помощи, который заключается в специфическом отношении между двумя людьми, один из которых является профессионалом, помогающим другому осознать свои чувства и проблемы и разрешить их.

Некоторые специалисты причисляют консультирование к руководству, и это представление довольно ограничивает область применения консультирования. Анслем определяет его как «психологический процесс, в ходе которого осуществляется помочь человеку в достижении самостоятельного направления, самостоятельного понимания и душевного равновесия, необходимые для того, чтобы максимально адаптироваться к школе, семье, обществу» (цит по: (Shabanda, Itodo, & Abubakar, 2009).

В традиционном смысле можно понимать консультанта как человека, который имеет профессиональную подготовку и опыт в психологической теории и практики асмысления и изменения поведения человека. Роль его заключается в том, чтобы оказать помочь человеку по средствам консультирования, он помогает наметить клиенту свои собственные ресурсы и возможности в процессе самостоятельного понимания, планирования и принятия решений, а также справляться с проблемами, связанными с его потребностями развития, его образовательной, профессиональной и социальной сферах жизни. Так L. Wolberg выделяет такие особенности: чуткость, объективность (избегание отождествления себя с клиентами), гибкость, эмпатию неимение собственных личных серьезных проблем (цит. По: (Knobel, 1990).

Почти во всех теоретических системах основным инструментом в процессе консультирования называют личность психолога-консультанта или психотерапевта. Выделяются то одна, то другие ее черты. Многие известные

психотерапевты выделяют важность характеристик консультанта. Так английский психоаналитик венгерского происхождения M. Balint в 1957 г. про психотерапию, что это не теоретическое знание, а навыки личности. Также считал и многим известнейший представитель и родоначальник гуманистической психологии Carl Roger, выделяя, что теория и методы консультанта важны меньше, чем осуществление им своей роли. При подготовке консультантов он считал нужным сохранить добровольность дисциплины для психологов-консультантов и основывал свой выбор по наличию определенных личностных характеристик будущих консультантов, схожих с перечнем, составленным Американской психологической ассоциацией; основным из пунктов в подготовке Роджерс наделял обращение внимания на личность консультантов и на его установки (Роджерс, 1997, стр. 88). A. Gombs с соавт., анализируя исследования, посвященные изучению личности консультантов, заключили, что успешного консультанта от не успешного отличают личностные черты (Кочюнас, 1999). Соответственно можно сделать вывод: поскольку в ходе консультирования психолог выступает в роли инструмента, значительную роль играет его личность.

Существует множество исследований, которые изучали качества психологов, способствующие эффективной работе, однако четкого представления о том, какими же все-таки свойствами должен обладать специалист до сих пор нет.: "Открытый", "теплый", "внимательный", "искренний", "гибкий", "терпимый", - такие прилагательные часто называются при упоминании компетентного успешного психолога. Предлагалось выделять черты личности для работы по профотбору. Национальная ассоциация профессиональной ориентации США выделяет следующие свойства личности (цит. по: (Кочюнас, 1999)):

- проявление глубокого интереса к людям и терпение в общении с ними.
- чувствительность к установкам и поведению других людей;

- эмоциональная стабильность и объективность;
- способность вызывать доверие других людей;
- уважение прав других людей.

В 1964 г. Комитет по надзору и подготовке консультантов США установил нижеперечисленные качества для консультантов (цит. по: (Кочюнас, 1999)

- доверие к людям;
- уважение ценностей другой личности;
- проницательность;
- отсутствие предубеждений;
- самопонимание;
- сознание профессионального долга.

Гомбс в своих исследованиях выделял в качестве важных признаков успешного консультанта способность воспринимать клиента, как способного решать свои собственные проблемы, способного брать на себя ответственность за их решение (цит. По (Кочюнас, 1999)

H. Strupp с соавт. Изучавший черты «хорошего консультанта» в восприятии клиентов выделяет такие черты, как внимательность, умение выслушать, теплоту, сердечность, умудренность в дружеских советах.

Shabanda, L. В соавт. На основании обзора литературы выделил такие качества, которыми, считается, должен обладать профессиональный психолог: эмпатия, чувство юмора, терпение и понимание, дружелюбие, аккуратность, сочувственное отношение (проявление заботы о пациенте даже при активном слушании), здравый смысл (консультант должен осознавать в какое время что-либо говорить и для чего), конгруэнтность (Shabanda, Itodo, & Abubakar, 2009).

Поскольку практически всегда каждый клиент для консультанта открывается по-разному, и консультант работая в условиях нехватки

информации, чтобы быть уверенным в себе специалистом, ему необходимо обладать толерантностью к неопределенности (Кочюнас, 1999).

## **2. Дистанное консультирование**

Развитие высоких технологий способствует формированию новых способов коммуникации; Люди, оказавшиеся в кризисном состоянии или решившие покончить жизнь самоубийством, не всегда имеют возможность очного посещения психолога; в связи с этим возникли дистантные формы поддержки и психологической помощи, которые сначала осуществлялись добровольцами и волонтерами, а позже и профессиональными психологами.

Дистанное консультирование – это психологическое консультирование, которое осуществляется на расстоянии / дистанции. Может быть представлено в нескольких видах: по средствам писем, передачи аудио- или видео-сообщений, телефонного консультирования, а также онлайн-консультирования, включающего в себя синхронные виды помощи (чат, видео-конференция) и асинхронные (обмен видео-файлами, переписка по электронной почте). Далее будет рассмотрено онлайн-консультирование через чат и сравнение с ним телефонного консультирования, поскольку оба формата занимаются чаще всего кризисной интервенцией и имеют схожие задачи.

## **3. Особенности телефонного консультирования**

История начала работы телефонов доверия и телефонов экстренной психологической помощи берет свое начало с 1953 года в Лондоне, основателем ее стал неравнодушный священник Чад Вара. Он писал о себе так: «У меня не было склонности к самоубийству. Я не бездельничал. Я был занят и нужен другим. Работал викарием прихода, капелланом в больнице, сотрудничал с редакциями иллюстрированных журналов. Все время, остававшееся от занятий с молодежью, молитв с пожилыми или поездок к больным, нуждавшимся в причастии, я стучал на пишущей машинке до двух-трех часов ночи. У меня не оставалось времени понять, счастлив я или нет, и мне удалось сохранить это

неведение» (Цит. По Моховиков, 2001). Однажды прочитав в газете о том, что в Лондоне каждый день совершаются три самоубийства, у него возникла идея распространить свой номер телефона, чтобы те, кто нуждается в помощи или хочет покончить с собой могли ему позвонить.

Эта идея оказалась удачной и уже в ближайшие годы телефоны доверия возникли во многих европейских странах; возникли международные центры оказания психологической помощи, такие как «международные центры линии жизни» (life line international) и международная федерации служб неотложной телефонной помощи (IFITES).

В наши дни телефоны психологической помощи работают почти во всех городах России круглосуточно. Такая доступность позволяет обратившимся звонить даже непосредственно находясь в экстремальной ситуации. Можно сказать, что одним из главных направлений телефонной помощи является скорая психологическая помощь. Многими исследования было доказано, что такой вид помощи благоприятно влияет на снижение стресса у клиента, а также способствует снижению риска совершения самоубийства. Так, например, Day и Schneider в 2002 году, случайным образом подобрав 80 участников исследования, сравнили процесс и результаты работы по трем форматам: очное консультирование, телефонное и формате видео конференции. По окончании пяти сессий участники оценили рабочий альянс, исход сессии и удовлетворенность. Результаты не показали статистически значимых различий между тремя форматами консультирования по показателям рабочего альянса и результатам. Но они показали статистические значимые различия в активности участников консультирования: клиенты в дистантных формах консультирования были более активными нежели в очной. Исследователи предположили, что клиенты при наличии дистанции, возможно, приложили больше усилия для общений или взяли на себя большее ответственности за взаимодействие или, возможно, расстояние повлияло на ощущение безопасности (Day & Schneider, 2002).

Телефонное консультирование имеет свою специфику, соответственно, у него есть свои сильные стороны и ограничения, связанные с подготовкой, теоретическими моделями, заключением контракта, собственные ограничения формата, личные ограничения консультанта и клиента. Большинство программ подготовки направлены на развитие навыков активного слушания и непредвзятости (Моховиков, 2001). Также в ходе обучения консультанты приобретают навыки распознавания состояния человека по его тону голоса, скорости речи, узнают о том, как на основании услышанного можно судить о невербальных сигналах клиента. Прохождение обучения необходимо для волонтеров и профессиональных психологов, поскольку телефонное консультирование имеет свои особенности и ограничения, о которых консультант должен быть осведомлен (Payne, Casemore, Neat, & Chambers, 2006); к тому же часто кризисные службы, в основном, специализируются на определенных (домашнее насилие, заболевания детей, службы для подростков и т. д.), что требует от консультантов определенных знаний.

Многие модели терапии, используемые в телефонном консультировании строятся не на теоретической базе, а на предположении о том, что может быть эффективно. Поэтому в последних исследованиях проверяется эффективность существующих подходов к телефонному консультированию (Mishara, 2007). Она обычно представлена двумя моделями: кризисной интервенцией и постоянным поддерживающим консультированием. Основной моделью является кризисная интервенция. В тех же случаях, когда клиенту предлагается больше осознавать и контролировать свое поведение рабочими являются модели когнитивно-поведенческой терапии (Payne, Casemore, Neat, & Chambers, 2006).

Консультантами чаще всего становятся как волонтеры, так и профессиональные психологи. Для всех необходимо прохождение тренинга. Однако, например, в Соединенном Королевстве, необходимо стать членом Британской ассоциации консультирования, прежде чем получить возможность стать консультантом на телефоне или же требуется опыта очного консультирования в размере 450 часов.

В организациях, осуществляющие консультирование по телефону, важно соблюдение правил организации и выстраивание четких границ. Анонимность предназначена для защиты консультантов и клиентов, соблюдается конфиденциальность. Оговаривается поведение клиентов, которое не должно быть приемлемо для консультантов, после чего они могут завершить звонок; существуют рекомендации по ограничению количества рабочих смен в неделю (обычно 3) (Payne, Casemore, Neat, & Chambers, 2006).

Телефонное консультирование является доступным для клиентов, бесплатное консультирование часто ограничено тем городом, в котором находится клиент, однако службы телефонов доверия, находятся почти в каждом населенном пункте, что позволяет нивелировать этот недостаток. Для консультанта же является удобным возможность использовать при вызове гарнитуру, а также в некоторых службах возможно подключение линии телефона доверия к домашнему номеру консультанта с сохранением конфиденциальности.

Во время проведения телефонной консультации возможны технические проблемы, особенно при использовании клиентом мобильного телефона, поэтому в любой момент консультация может прерваться.

#### **4. Новые технологии: Компьютерно-опосредованная коммуникация и эффект растормаживания**

Рост числа пользователей киберпространства (в 2001 интернет был доступен для 3 миллионов человек) сделал возможным появление формирование компьютерно-опосредованной коммуникации (Computer Mediated Communication/ CMC). CMC – общее пространство для людей с доступом в интернет, особенно для подростков и молодежи, которые используют компьютерно-опосредованную коммуникацию в качестве социального коммюни티, и эмоциональных интеракций с другими людьми, для развлечения (Centore, 2006).

Первое исследование компьютерно-опосредованной коммуникации было проведено Atanasoff в 2003 году, оно было посвящено изучению делового менеджмента, основанного на психологических теориях, далее проводились социальные исследования, изучающие построение отношений между людьми через интерент (Centore, 2006). Затем кебркоммуникации заинтересовали психологов, увидевших в интернет-пространстве потенциал для консультирования (Suler, Barak) (Suler, Psychotherapy in Cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy, 2000).

Было замечено, что в Сети поведение человека претерпевает зачастую изменение, коммуникация между людьми имеет свои особенности. На основании исследований интернет-коммуникации и проведения своих собственных Suler заметил и открыл эффект расстормаживания (disinhibition effect) в Интернет-пространстве, который заключается в ослаблении психологических защит и в связи с этим изменении поведения из-за специфики факторов Сети. изменения можно разделить на две группы: благоприятное расстормаживание (самораскрытие человека, выражение своих страхов, эмоций, желаний, проявление доброты и великодушия) и токсическое расстормаживание (выявление ненависти, злости, угрозы, интерес к деструктивном материалам) (Suler, 2004).

Значимыми факторами, которые влияют на возникновения эффекта расстормаживания по Suler являются:

- Диссоциативная анонимность – пространство интернет позволяет быть полностью анонимным. Некоторыми воспринимается как отдельное от своей жизни место, в котором можно быть кем угодно;
- Невидимость – текстовая коммуникация позволяет изначально не смотреть человеку в глаза. Никто не беспокоится о том, как выглядит, как говорит, что делает. Пользователь может делать в Сети почти все;

- Ассинхронность – коммуникация в Сети может быть отсрочена, диалог может быть прерван и продолжен через некоторое время. Отсутствует необходимость немедленно отвечать;

- Солипсическая интроверсия – единственное, что получает пользователь от собеседника – это текстовая переписка, она прочитывается в диалоговом формате самим пользователем, поэтому может создаться впечатление, что она происходит интровертировано, соответственно, если диалог есть продукт пользователя, то можно позволить себе сказать то, что другим обычно не говорят. К тому же пользователь рисует в своем воображении образ собеседника, их голос, характер, наделяет интонацией;

- Диссоциативное воображение – благодаря солипсической интроверсии и возможности избегания интернет-пространства может повлиять на снижение рамок и ответственности. Некоторыми пользователями киберпространство воспринимается как воображаемый мир. Может способствовать редукции идентичности, с другой стороны, отдельной части личности пользователя быть более комплексной и проработанной.

- Минимизация власти – каждый в Сети имеет почти одинаковые права, имеет возможность высказаться, в коммуникации стираются границы статусов и позиций;

- Индивидуальные особенности. Эффект растормаживания взаимодействует с личностными чертами человека, с его тенденцией к торможению, инстинктами, потребностями. У одних людей наблюдаются незначительные изменения в поведении и коммуникации в Сети, у других же, изменения кардинальные;

- Изменения проявления идентичности пользователя. В зависимости от того, в какой среде находится человек, с разной степенью у него включаются эффекты растормаживания и торможения. Зачастую в Сети механизмы торможения ослабляются, поэтому поведения человека может отличаться от его

обычного, хотя у более зрелых личностей, такие изменения менее значим. Соответственно, механизмы торможения и растормаживания – это нормальное проявление истинного «я» человека.

Таким образом, учитывая эффект расстормаживания психолог-консультант должен знать о его особенностях быть внимательным и обладать высоким уровнем рефлексии, чтобы тщательно следить за проявлением своего коммуникативного поведения и клиента.

## **5. Особенности онлайн-консультирования**

Онлайн-консультирование является одной из форм дистантного консультирования. На данный момент существует множество определений онлайн-консультированию, они могут включать более узкое и широкое понимание этого термина в зависимости от подхода и области применения (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004), (Barak & Bloch, 2006); некоторые воспринимают онлайн-консультирование как перенос очного консультирования в киберпространство, а другие, как отдельный новый вид психологической помощи. Так, например, Richards и Vigano дают такую дефиницию этому понятию: онлайн-консультирование – это предоставление терапевтического вмешательства в киберпространстве, где коммуникация между обученным профессионалом консультантом и клиентом или клиентами осуществляется компьютерно-опосредованными коммуникационными технологиями в виде отдельной услуги или дополнения к другим терапевтическим вмешательствам (Цит. по Richards & Vigano, 2013, стр. 99). Однако в контексте данной темы термин «онлайн-консультирование» без отдельных дополнений будет использоваться для определения онлайн-помощи в кризисных службах по средствам работы чата.

Первые службы онлайн-консультирования появились еще в 90х годах в Америке такие, как eTherapy.com, Here2listen.com, открытые на базе клиник, некоторые психологи стали осуществлять свои услуги через интернет. В ответ на растущее число сервисов, предлагающих онлайн-консультирование

Американская психологическая ассоциация разработала этический кодекс для онлайн-консультирования в 1997.

С появлением онлайн-консультирования исследователи пытались выяснить потенциальную эффективность и возможность установления терапевтического контакта между консультантом и клиентом в киберпространстве. Ученые сосредотачивали свое внимание на плюсах и минусах консультирования, пригодности формата для клиента, на отношении клиента и консультанта к такому виду консультирования, а также на особенностях профессиональной подготовки психологов. Кроме того, обсуждается его структура и определение терапевтического вмешательства. Также особое внимание удостаивается сам процесс коммуникации и очевидные эффекты: анонимность, дистанция, возможности идентификации и выражения эмоций в виртуальном пространстве, этические проблемы (Richards & Vigano, 2013).

Не смотря на критику в сторону онлайн-консультирования, оно становится все более популярным, Barak выделил следующие факторы, которые способствовали этому (Barak & Bloch, 2006):

- Рост приемлемости интернета как социального инструмента;
- Наличие разработок в киберпространстве, которые обеспечивают конфиденциальность, защиту, коммуникационные возможности;
- Разработка этических принципов различными организациями;
- Увеличение количества исследований в этой области;
- Создание онлайн-тренинга для консультантов.

Существует множество взглядов на возможности и ограничения онлайн-консультирования по средствам чата, в основном, исследователи и психологи предполагают, что основная цель консультирования – это снижение дистресса, тревоги и волнения, которые испытывают клиенты. В ходе консультирования

могут предприниматься попытки вернуть клиента к предкризисному состоянию.

Консультирование в чате показывает свою эффективность. Так Cohen и Kerr, используя шкалу тревоги (State-train anxiety), измеряли уровень тревоги у 24 студентов до и после одной сессии, очной или в чате. У обоих групп участников показатели тревоги снизились. Хотя этот эксперимент имеет свои ограничения, тем не менее, он доказывает эффективность онлайн-консультирования (Richards & Vigano, 2013).

Robinson и Serfaty, изучая эффективность онлайн-консультирования по электронной почте, работали с квалифицированными терапевтами, имеющими представления и опыт практики по диагностике расстройств пищевого поведения. Специалисты проводили консультирование в течение трех месяцев, минимум 2 раза в неделю. Терапевты получали супervизию по каждому письму. Исследователи выявили значительные улучшения в булимических симптомах у участников трехмесячного эксперимента и о сокращении числа критериев, удовлетворяющих критериям расстройства поведения DSM-IV по сравнению с контрольной группой, находящейся в листе ожидания (Robinson & Serfaty, 2008). Однако в этом исследовании результаты не сравнивались с очной формой консультирования, а также количество участников было не таким уж большим.

Zabinski (Zabinski, Wilfley, Pung, Winzelberg, Eldredge, & Taylor, 2004) с коллегами изучали эффективность онлайн-консультирования через чат, проводя групповые сессии по профилактике пищевых расстройств среди девушек, обучающихся в университете. Программа была разрекламирована как образовательная интервенция для девушек с лишним весом и беспокойствами о своей фигуре. Она состояла из 8 сессий (по одному часу в неделю) в групповом чате. Все сессии были под контролем аспирантов, окончивших обучение по программе «клиническая психология». В качестве методик были использованы самоотчеты, шкала пищевого расстройства, опросник пищевого поведения, а также опросник отношения к своему телу. По результатам методик было

выявлено значительное улучшение по показателям пищевого поведения и отношения к своему телу (Zabinski, Wilfley, Pung, Winzelberg, Eldredge, & Taylor, 2004).

За последнее время появилось много исследований, которые сравнивают процессы консультирования и результаты в формате очном и онлайн (через чат и через электронную почту). Результатами их, в основном, выведены из оценки и самоотчетов клиентов по критериям пользы, удовлетворенности, удобства (например, Murphy в соавт. (Murphy, Parnass, Mitchell, Hallett, Cayley, & Seagram, 2009) сообщили об отсутствии статистической значимой разницы в сравнении удовлетворенности клиентами очного и онлайн-консультирования через чат, однако выборка была немногочисленна).

На сегодняшний момент довольно много написано статей об онлайн-консультировании для создания и исследования эмпирической базы, но в то же время почти ничего не написано о факторах, влияющих на эффекты и результаты консультирования онлайн, кроме положительных, а также мало внимания уделено личности консультанта.

В процессе консультирования и терапии одним из важных условий для коррекции когниций, эмоций и поведения клиента является установление контакта; на который влияют условия проведения консультации, вербальное и невербальное поведение, взаимоотношения с клиентом, сама личность консультанта. Исследования отношений терапевта и клиента, установления между ними контакта показывают, что в очной терапии при отсутствии контакта, вероятнее всего, исход терапии будет неуспешным (Richards & Vigano, 2013). В условиях очной консультации присутствуют все источники информации, воспринимая которую клиент и психолог-консультант могут установить контакт, однако в условиях ограниченного восприятия (телефонное консультирование – восприятие звука: голос, тембр речи, темп речи, слова; онлайн-консультирование – зрительная информация: текст, стиль написания текста) контакт устанавливается с помощью ограниченного числа

возможностей, что может усложнять процесс консультации. Поэтому значимо изучение установления контакта в чате.

Cook и Doyle в своем исследовании контакта между клиентом и терапевтом сравнивали показатели альянса в онлайн-консультировании по чату и через электронную почту с 15 клиентами и в очном консультировании 25 клиентов. Показатели терапевтического альянса были эквивалентны в обеих группах (цит. По Richards & Vigano, 2013). Также показатели альянса коррелировали с результатами терапии. Это демонстрирует, что и в условиях онлайн-консультирования возможны терапевтические отношения. Также онлайн-клиенты сообщали о высокой возможности сблизиться с терапевтом и о снижении расторможенности в ходе онлайн-консультации, что по предположениям авторов может свидетельствовать о том, что находящиеся в изоляции и тревожные люди могут лучше выстраивать долгосрочные и глубокие отношения в скорее в интернете, чем очно.

Тот факт, что все визуальные и словесные сигналы, которые могут передавать важную информацию в нюансах о человеке, и их воздействие в процессе очного консультирования отсутствуют в тексте при онлайн-консультировании, рождал много споров при изучении нового вида консультирования (Richards & Vigano, 2013). Так, например, Suler утверждает, что эти ограниченные условия являются функцией и даже преимуществом в онлайн-консультировании, поскольку это может приводить к расторможенности (Эффект растормаживания в Сети (англ. online disinhibition effect) — эффект, при котором ослабляются психологические барьеры, ограничивающие выход скрытых чувств и потребностей, при этом люди начинают себя вести так, как не поступают обычно в реальной жизни). Расторможенность становится потенциальной, когда человек может перестать тревожится о реакциях других людей о своей внешности или о своем присутствии. Чувство безопасности и расторможенности может возникнуть из-за отсутствия социальных сигналов, что может помочь человеку достигнуть больших успехов в терапии, особенно это благоприятно для тех, кто особенно чувствителен к физическому

присутствию другого человека и к поведению, которое могло бы указывать на неодобрение. Liebert с коллегами заключили, что эффект расторможенности, отмеченный участниками, кажется настолько значимым, что компенсирует ограниченные условия восприятия информации (Leibert, Archer, Munson, & York, 2006).

Так в некоторых исследованиях сообщалось, что клиенты чувствовали, что могли больше контролировать процесс консультирования и своего раскрытия консультанту, могли, например, не рассказывать о том, что они плачут. Что может, с какой-то стороны замедлить ход терапии. Сообщалось, что иногда клиентам не хватало интенсивности социальной поддержки через текст (Richards & Vigano, 2013).

До развития онлайн-консультирования по чату (синхронного консультирования), было широко развито асинхронное – консультирование через электронную почту, поэтому большинство исследований посвящено именно ему. Так Cook и Doyle, изучая онлайн-консультирование через электронную почту, сообщили, что участники оценили как значимое для них то, что они могли перечитать ответы, полученные от терапевта, и почувствовали, что это позволило им больше уделить больше времени для обдумывания присланного им материала, чем устное обращение (Cook & Doyle, 2002). Beattie, Shaw, Kaur, и Kessler исследовали консультирование через чат через анализ сессий с 24 первичными клиентами, анализируя текст, они подчеркнули, что клиенты следили за своими мыслями и выражали эмоции, что помогало их дальнейшему раскрытию и самоанализу.

В ряде исследований было установлено, что письмо может положительно влиять на психическое и физическое здоровье (Richards & Vigano, 2013). А сам процесс написания может способствовать снижению эмоциональных переживаний и разрядки.

Клиент, который набирает текст, может контролировать темп, глубину и контент сообщения, соответственно, ощущает себя более безопасно; также

может с помощью текста структурировать свои мысли и эмоции, возвращаясь уже к написанному, что используется в качестве метода в практике очной терапии. Также письмо может быть предпочтительным и более подходящим способом самовыражения для некоторых клиентов, которые менее комфортно чувствуют себя во время очной терапии, в то же время оно может не подходить для людей с ограниченными навыками письма (Suler, 2000).

Как уже упоминалось ранее, условия ограниченного количества модальностей восприятия в онлайн-консультировании дают возможность психологу-консультанту и клиенту ориентироваться только на текст, соответственно поведение и выражение эмоций тоже определяется по средствам текста, что, казалось бы, может затруднить их взаимодействие, однако исследования показывают, что достижение контакта и психотерапевтический альянс возможны, в некоторых ситуациях даже являются более комфортными для клиентов; значит могут достигаться опосредовано через текст. К сожалению, много статей посвящено пользе психологического консультирования онлайн, мало изучено о его недостатков, мало упоминается о личностных качествах или специальных навыках онлайн-консультантов, которые позволяют наладить контакт и осуществить интервенцию через текст, но существуют исследования, которые рассматривали особенности письменного поведения и выражения эмоций.

Резюмируя, можно выделить следующие особенности онлайн-консультирования, некоторые из которых могут определенно приносить пользу, другие же являются недостатками:

- Доступность – формат онлайн-консультирования может быть доступен для всех, у кого дома есть интернет, соответственно, люди проживающие в отдаленных районах страны, а также за ее пределами могут легко получить консультацию, не выходя из дома; также этот вид консультирования может быть доступен тем, кто физически, из-за имеющейся инвалидности, не может покинуть свое место проживания;

- Удобство – благодаря формату консультирования, оно может быть получено практически в любое удобное время; также отмечается, что люди, склонные к тревоге, а также имеющие социальные фобии скорее выбирают формат онлайн-консультирования и считают его более комфортным для себя;
- Экономичность. Требуются минимальные затраты от консультанта, а также для клиента в какой части света он бы не находился;
- Социальная стигма – формат чата может быть удобен для тех, кто чувствует себя стигматизированным, из-за особенностей внешности, поведения, дефектов речи. Такие люди могут не бояться быть увиденными.
- Анонимность – позволяет в интернете общаться и получать терапию без влияния штаммов внешности, размера, расы, социального положения. Она создает эффект невидимости, может способствовать большему раскрытию человека из-за влияния эффекта расторможенности (Suler, Psychotherapy in Cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy, 2000).
- Письмо – оно позволяет клиентам обратиться к себе для того, чтобы четче сформулировать то, что с ним происходит, это позволяет лучше сосредоточиться на переживаниях, способствует осознанию. В очных вариантах консультирования письмо также используется в качестве домашних заданий, прощальных ритуалов и т. п. К тому же к тексту можно возвращаться при необходимости.
- Отсутствие невербальных сигналов – с помощью вербальных и невербальных сигналов можно выявить расхождение между тем, что говорит человек, и как он себя ведет, с помощью этих сигналов легче устанавливается контакт; человеку легче понять, что чувствует и переживает клиент, именно из-за отсутствия невербальных сигналов, в том числе и тона голоса и темпа речи онлайн-консультирование часто подвергается критике (Richards & Vigano, 2013), (Chester & Glass, 2006).

- Конфиденциальность и безопасность – не смотря на то, что службы, консультирующие онлайн, стремятся к тому. Чтобы защищать данные своих клиентов, тем не менее, остается большая вероятность того, что безопасность обратившихся может быть нарушена, например, оставшаяся переписка может попасть к кому-то еще. Для этого необходимо постоянно совершенствовать системы защиты сайтов и программного обеспечения (Chester & Glass, 2006).

- Эффективность – существует много исследований, которые изучают преимущества онлайн-консультирования, оценивая, в основном, отзывы клиентов. Мало уделено разбору недостатков и разбору навыков, которые бы помогали делать процесс онлайн-консультирования более эффективным. Также консультации через чат осложняют возможность оценить изменение симптоматики и постановки диагнозов.

- Технологические трудности – проблемы с проведением связи могут возникнуть в любую минуту, может существовать задержка связи из-за медленной скорости передачи данных по интернету; также некоторые клиенты могут иметь трудности с освоением чата.

- Этические трудности – кризисные службы, работающие по средствам чата могут не знать, где находится клиент, в трудной ситуации они не будут осведомлены в том, куда обратиться, если клиент будет находиться в опасности; интернет пространство почти не регулируется законодательно и социальными нормами, в связи с этим необходимо чательно разрабатывать этические принципы в самой службе, предоставляющей услуги онлайн-консультирования.

## **6. Психологический портрет психологов, работающих в дистантном консультировании**

кризисные службы, работающие в формате телефонов доверия и помощи онлайн, имеют специфические условия работы, поэтому личность консультанта кризисной службы рассматривается в некоторых исследованиях, однако в качестве объектов исследования чаще всего выступают волонтеры или студенты

психологических факультетов. В ходе исследований работников телефонов кризисной психологической помощи часто доказывалось, что волонтеры также эффективны, как и профессиональные психологи. (Knickerbocker, 1972), (Paukert, 2004).

Knickerbocker выделил четыре качества, которые являются показателями клинической эффективности звонка; наличие теплоты, искренности, заботы и эмпатии во время звонка способствовало снижению депрессивных проявлений, снижению тревоги у звонящего и повышало его самоанализ (Knickerbocker, 1972).

Mishara в соавторстве в ходе анализа телефонных звонков на кризисную службу помощи заметили, что эмпатия и уважение значительно более связаны с успешным исходом разговора и совместное решение проблем были более эффективны, чем навыки активного слушания в течение кризисной интервенции (Mishara, 2007).

Попытки определить личностные качества волонтеров имели свое ограничение, так как обычно в исследовании участвовали те, кто добровольно согласился быть испытуемым. В ходе таких исследований было выявлено, что волонтерами больше склонны быть женщины, с высоким экономическим положением, с высшим образованием, общительные. Ищущие острых ощущений (Yoshioka, 2007). При сравнении с контрольным группами у волонтеров были выявлены более высокие показатели по открытости, альтруизму и толерантности (Tapp, 1973).

Изучение консультантов телефона доверия показало, что они более по сравнению с контрольной группой обладали большей широтой взглядов, толерантности, самоконтролем, независимостью и когнитивной гибкостью (King, 1980).

При сравнении студентов-волонтеров телефона доверия и студентов, не работающих в службе, не было выявлено отличий по экстраверсии и личных

психологических трудностей (гипотеза о том, что в волонтеры идут те, кто в анамнезе имеет психологические проблемы была опровергнута). Однако волонтеры имели более высокие баллы по показателям эмпатии и эмпатическому волнению (Paterson, Reniers, & Wollm, 2009).

## **6.1. Мотивация**

Волонтеры склонны к самоактуализирующему поведению, более высокий уровень альтруизма, больше способны к близким отношениям, и высоким уровнем понимания (Tapp, 1973).

Среди 3900 волонтеров телефонов доверия главным основанием для выбора этого вида деятельности является желание помогать людям. Также важными характеристиками были такие мотивы, как накопить ценный опыт, улучшить свои навыки и расширить перспективы работы. (Székely, 2015)

Межличностные характеристики терапевтов являются предикторами терапевтической успешной работы и терапевтического альянса. (Dinger, 2007)

## **6.2. Межличностное взаимодействие и коммуникативная компетентность**

впервые понятие «коммуникативная компетентность» в отечественной психологии было использовано А. А. Бадалевым и трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) (Бадалева, 1996)

Консультирование представляет собой определенным образом построенную беседу, поэтому коммуникативная компетентность является необходимой для психолога-консультанта. Некоторые зарубежные авторы, такие, как Дж. Морено, Э. Берн, Г. В. Оллпорт, Е. Мелибруда, К. Роджерс, не прибегая к термину «коммуникативная компетентность», выделяют качества

важные для эффективного общения: социальный интеллект, понимание себя и других, умение встать на позицию другого, эмпатию и позитивное самоотношение.

Коммуникативная компетентность психолога рассматривается как составляющая его портрета в работах Г. С. Абрамовой, Ю. Б. Алешиной, А. Н. Моховникова, Р. С. Немова, Р. Кочюнас и др. По мнению исследователей, коммуникативная компетентность психолога является «сердцевиной профессионализма психолога», потому что общение с людьми составляет сущность его профессии (Девятова, 2011).

При изучении волонтеров, работающих на телефоне доверия был выявлено тяготение к гармоничному равному общению и к взаимодействию, склонному к заботливому общению; они отличались высоким уровнем экстраверсии и нейротизмом. Среди мужчин была выявлена склонность к доминирующему стилю консультирования. Также их показатели были выше в сравнении с контрольной группой по показателям альтруизма и дружелюбия (Rek & Dinger, 2016).

### **6.3. Эмпатия**

Среди качеств психолога, в том числе и психолога онлайн, одним из важных качеств является эмпатия, которая является показателем доброжелательности, абсолютного уважения к людям, не зависимо от их конфессиональных, возрастных, интеллектуальных и прочих особенностей.

Эмпатия позволяет психологу разглядеть намерения, установки, индивидуальные особенности, эмоциональные состояния, которые отражаются в мимике, жестах и высказываниях.

В эмпатии можно выделить две части: рациональную (интеллектуальную) и эмоциональную. Также можно выделить пласт адаптивного поведения,

которое основано на полученном опыте, что позволяет развивать данное качество.

Изучение телефонных консультантов показало, что существует взаимосвязь между выраженностью эмпатии и эффективностью консультирования (King, 1980), можно предположить, что будет обнаружена такая же связь и у онлайн-консультантов.

#### **6.4. Толерантность к неопределенности**

Изначально понятие «толерантность к неопределенности» (Tolerance of uncertainty) было открыто П. Адорно в 40х годах двадцатого века, его изучение велось в рамках исследования авторитарного типа личности, основными характеристиками которой были: авторитарное подчинение, приверженность ценностям среднего класса, стереотипнее мышление, морализаторство. Э. Френкель-Брунсвик (Матушанская & Алишев, 2011) рассматривала данное понятие в контексте когнитивной амбивалентности (Ambiguity), определяя это понятие как способность индивида распознавать сосуществование положительных и отрицательных характеристик у одного и того же объекта. Крайней формой проявления такого качества является черно-белое мышление.

Позднее исследователи стали разграничивать два понятия: толерантность к неопределенности и толерантность к двойственности, поскольку неопределенность несет в себе более широкий смысл, не включает в себя альтернатив и несет полную неясность.

Толерантность к неопределенности является чертой личности и проявляется в зависимости от контекста среды. По мнению Дальберта Б. толерантность к неопределенности проявляется при недостатки информации о последующем развитии ситуации и связана с фактором времени. Соответственно люди с высокими показатели этой черты воспринимают

неизвестные ситуации как вызов, а другие – как угрозу (Матушанская & Алишев, 2011).

P. Коцунас подчеркивает необходимость наличия толерантности к неопределенности у психолога, поскольку консультанту нужно уверенно себя чувствовать в ситуациях неясности, так как именно они составляют сущность консультирования (Коцунас, 1999).

Консультантам дистантных форм консультирования просто необходима такая черта. Так, например, работая на телефоне доверия, единственным каналом поступления информации является аудиальный, однако на ряду с вербальными сигналами, также присутствуют источники информации о невербальных сигналах таких, как тембр голоса, тон, дыхание. А при консультировании онлайн с самого начала и до конца никогда неизвестно, кто является клиентом, единственное, что содержит информацию – это текст, который написан клиентом и содержит только вербальные сигналы. Толерантность к неопределенности в таких условиях помогает более успешно и охотно осуществлять работу в чате.

Также толерантность к неопределенности связана с такой характеристикой, как открытость новому опыту, человек, обладающий высокой толерантностью к неопределенности, скорее будет готов использовать новые технологии и гаджеты. Количество пользователей Всемирной Сети стремительно увеличивается, однако многие из психологов даже не могут представить себя, работающими в киберпространстве (Richards & Vigano, 2013) (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004), и лидирующими службами, предоставляющими кризисную психологическую помощь являются по-прежнему телефоны доверия, которые представлены практически в каждом крупном населенном пункте, хотя обладают меньшей зоной доступности для населения и меньшей возможностью перемещения для психологов.

## **6.5. Репрезентативная система**

Процесс восприятия, переработки и хранения информации осуществляется с помощью нескольких модальностей, которые отвечают органам чувств: слуху, зрению, обонянию, осязанию. Вследствие индивидуальных особенностей одна модальность может выполнять главенствующую роль, другие же каналы восприятия – вторичную. В концепции нейролингвистического программирования способы переработки, восприятия хранения информации одной или нескольких сенсорных систем называются репрезентативными системами, главная из которых – ведущей (первичной) репрезентативной системой (William & Falzett, 1981). Можно сказать, что репрезентативная система является частью процессов памяти восприятия, мышления (Вигура, Дроздова, & Львов, 2004).

Так как репрезентации produцируются чаще посредством звуковой, зрительной и осязательной модальностях, то в нейролингвистическом программировании выделяют конкретные часто используемые репрезентативные системы (их пять) – визуальную (зрительную), аудиальную (слуховую), кинестетическую, обонятельную и осязательную. Первые три системы являются основными и составляют отдельные группы, а вот две последние входят в кинестетическую. Позднее авторы добавили в качестве системы еще и интеллект – дигитальную репрезентативную систему. Они предполагают, что рациональный канал восприятия информации отражается в логике и мышлении человека.

Разумеется, люди оперируют различными репрезентативными системами, и полный образ о происходящем формируется путем наложения разных репрезентативных систем. Но чаще всего можно заметить у человека ведущую репрезентативную систему.

Также в нейролингвистическом программировании выделяют особые типы людей (психотипы) на основании первичной репрезентативной системы – визуалов, аудиалов и кинестетиков. Любой из выделенных психотипов имеет

сходные метапрограммы, специфику формирования и поддержания коммуникаций, способ восприятия, кодирования и использования информации.

Соответственно, можно предположить, что, учитывая ведущую репрезентативную систему человека, можно добиться более эффективного взаимодействия в консультировании. Bandler и Grinder, используя модель трансформирования грамматики на основе ведущей репрезентативной системы клиента, помогает добиться высокого уровня доверия у клиента, поскольку на основании речи его и движения глаз можно сделать вывод о ведущей репрезентативной системе (Bandler & Grinder, 1975).

Существуют исследования, согласно которым существуют клиенты, которым сложнее воспринимать информацию, полученную в ходе онлайн-консультирования, что вызывает трудности в процессе консультации (Chester & Glass, 2006), можно предположить, что зрительная система у таких клиентов не является ведущей. Однако исследований, изучающих личность самого консультанта и факторов его ведущей репрезентативной системы, и то, как это может отражаться на удовлетворенности и на эффективности работы консультанта, работающего онлайн пока не проведено. Однако существуют исследования, которые изучают репрезентативную систему у телефонных консультантов, показывающих, что существует корреляция между эффективностью и успешностью консультации и высоким уровнем развитости зрительной репрезентативной системы; те же консультанты телефонов доверия, которые обладали недостаточным уровнем выраженности зрительной репрезентативной системы были менее успешны (Полина, 2010).

Поэтому кажется необходимым закрыть этот пробел, имеющийся в онлайн-консультировании, проверить, влияет ли ведущая репрезентативная система на удовлетворенность онлайн-консультированием и выбором данной профессии консультантов.

## **6.6. Рефлексия**

Большое вложение в исследование проблемы рефлексии внесли русскоговорящие ученые. Например, Алексеев Н. Г. Понимает рефлексию в качестве способа выполнения деятельности. Так Давыдов рассматривает как единицу умственного действия. Карпов как общечеловеческое умение и способность.

Некоторые отмечают, что рефлексия является способом группового взаимодействия. Многими исследователями описаны функции, механизмы рефлексии. Отмечается, что она является одним из важнейших свойств профессионального психолога (Кочюнас, 1999), (Suler, 2000).

Хочется добавить, что рефлексия раскрывается не только как способ психологической деятельности, чьим предметом является внутренний мир человека, и даже как результат, показанный и проявляющийся в профессиональных компетенциях психолога, психологической атмосфере, а также на психологическом здоровье психолога (Савельева-рат, 2015).

Наряду с личностной и интеллектуальной профессиональная психологическая рефлексия составляют полное представление личности о себе самой, своих характеристиках и качествах, как физических, так и интеллектуальных, о важных социальных ролях и функциях, а также ценностных направлениях и ориентациях, и стремлениях, профессиональных психологических способностях.

Также, как кажется, ее высокий уровень очень важен для консультантов, работающих в чате. Поскольку тот диалог, который ведется, выражается только текстом, психологу необходимо тщательно отслеживать свои мысли и чувства, не давая наделять диалог лишним смыслом.

Поэтому важно при изучении личности консультантов обратить внимание на исследование уровня рефлексии у онлайн-консультантов (Suler, The Online Disinhibition Effect, 2004), который помогает психологам в консультировании, находясь в чате.

## **7. Выводы по первой главе**

На сегодняшний день область онлайн-консультирования быстро развивается, но Количество исследований, направленных на изучение факторов влияния, методов данного типа консультирования мало и чаще всего имеет малую выборку. Самая малая часть уделена изучению личности самого консультанта, которая в свою очередь является одной из важных фигур, отвечающих за успешность консультирования, особенно в условиях ограниченности восприятия информации исключительно на тексте и письменном диалоге.

Кажется вполне вероятным, что существуют черты и факторы личности, которые обеспечивают успешность консультирования именно в письменной сессии, поэтому в данной работе будет уделяться внимание не всем важным чертам, необходимым для психолога, а именно тем, которые предположительно связаны с удовлетворенностью и выбором профессии онлан-консультанта. Для большей основательности проверки является необходимым сравнить онлайн-консультантов и телефонных консультантов, чей род деятельности является кризисным, дистантным, однако отличается по модальности восприятия.

В следующем исследовании будет проверена взаимосвязь удовлетворенности профессией консультантов онлайн и видом ведущей репрезентативной системы. Также будут проверены взаимосвязи удовлетворенности и выбора профессии с ведущим видом эмпатии, коммуникативной компетентностью и уровнем рефлексии. Нужно выявить уровень толерантности к неопределенности, которая коррелирует с ориентацией на инновацию, а также позволяет оставаться устойчивым консультанту в условиях дефицита воспринимаемой информации. На основании сравнения групп консультантов будет выдвинуто предположение о схожести или различности дистантных видов консультирования.

## **Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Целью настоящего исследования является описание психологического портрета онлайн-консультантов по психологическим характеристикам, которые предположительно влияют на выбор и удовлетворенность деятельностью онлайн-консультирования. По средствам анализа коммуникативной компетентности, уровня рефлексии, ведущей репрезентативной системы и ведущего вида эмпатии при сравнении психологов чата и психологов, работающих в сфере телефонного консультирования. Дополнительной целью исследования является выявление общего и различного в дистантных формах консультирования.

В данном исследовании поставлены следующие задачи: 1) выявить ведущий вид репрезентативной системы у онлайн-консультантов и консультантов телефона доверия; 2) сравнить уровень выраженности репрезентативных систем у консультантов чата и телефона; 3) изучить уровень эмпатии у консультантов чата и телефона доверия; 4) исследовать связь между профессиональной деятельностью онлайн-консультантов и консультантов телефонов доверия и уровнями и видами эмпатии (в частности рациональной, интуитивной); 4) исследовать уровень рефлексии у консультантов онлайн- службы и телефонной; 5) изучить связь между профессиональной деятельностью консультантов чата и консультантов телефонной службы и уровнем рефлексии; 6) измерить уровень толерантности к неопределенности у обеих групп консультантов; 7) изучить связь между профессиональной деятельностью консультантов онлайн и телефонных психологов и уровнем толерантности к неопределенности; 8) Изучить стили коммуникации у консультантов; 9) исследовать связь между профессиональной деятельностью психологов, работающих в чате и психологов, работающих на телефоне и стилями коммуникации; 10) измерить уровень удовлетворенности у консультантов чата и телефона доверия; 11) изучить связь между удовлетворенностью своим профессиональным трудом психологов онлайн-

службы и выраженностью визуальной репрезентативной системы, а также выраженностью дигитальной репрезентативной системы.

В качестве объекта данного исследования выступают психологические особенности личности и психологических процессов консультантов, предметом же исследования являются психологические черты: ведущая репрезентативная система, виды эмпатии, коммуникативные способности (стили), толерантность к неопределенности, уровень рефлексии.

Основными гипотезами исследования являются предположения, что у онлайн-консультантов выше уровень выраженности визуальной и дигитальной репрезентативных систем, но ниже уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы.

Частные гипотезы:

- у онлайн-консультантов выше уровень рациональной эмпатии;
- у консультантов чата ниже уровень эмоциональной эмпатии;
- у онлайн-консультантов выше уровень рефлексии;
- У консультантов чата выше зависимый стиль коммуникации;
- чем более у онлайн-консультантов развита визуальная репрезентативная система, тем более онлайн-консультант удовлетворен работой;
- чем более у онлайн-консультанта выражена дигитальная репрезентативная система, тем более он удовлетворен работой;
- Чем более продолжительное время онлайн-консультант работает в службе, тем больше у него выражена зрительная репрезентативная система;
- Чем больше онлайн-консультант работает в службе, тем больше у него выражен уровень эмпатии;

- Чем дольше по времени консультант онлайн работает, консультирую по чату, тем меньше у него толерантность к неопределенности.

## **2.1 Характеристика выборки участников исследования**

В настоящее исследование вошли две группы практикующих психологов: консультанты, работающие онлайн по средствам чата, от 20 до 35 лет, имеющие опыт работы в онлайн-консультировании от 6 месяцев до 36 месяцев (3 лет); вторую группу составили консультанты телефона доверия, от 20 до 35 лет, работающие в качестве телефонных консультантов от 6 месяцев до 36 месяцев (3 лет).

### **2.1.1Процедура набора выборки участников исследования**

Набор участников исследования производился среди консультантов Благотворительного фонда «Твоя территория», которые работают по направлению чат. Также участие в исследовании приняли телефонные консультанты из кризисном центре 812, А также психологи-консультанты детского телефона доверия «Контакт» города Санкт-Петербурга.

### **2.1.2Описание выборки исследования**

Выборку составили две группы участников, являющихся консультантами дистантных видов психологической помощи.

В первую группу онлайн-консультантов вошло 20 человек, из них 2 мужчин (10%) и 18 женщин (90%); из этой группы 3 человека (15%) сообщили о наличии у них неоконченного высшего психологического образования и 17 человек (85%) – высшего образования. Средний возраст участников группы составляет 27,5 лет (от 22 до 35 лет) стандартное отклонение 3, 954; средняя продолжительность работы психологом в чате 16,9 месяцев (от 6 месяцев до 31

месяца), стандартное отклонение 8,454, средняя частота рабочей смены 4,30 смен в месяц (от 4 до 7 смен в месяц), стандартное отклонение 0,801.

Во вторую группу телефонных консультантов вошло 20 человек, из них 7 мужчин (35%) и 13 женщин (65%), из этой группы все 20 человек имеют (100%) высшее психологическое образование. Средний возраст участников группы телефонных консультантов составляет 29,90 лет (от 24 лет до 35 лет), стандартное отклонение 3,493; средняя продолжительность работы психологов на телефоне доверия 18,50 месяцев (от 6 месяцев до 35 месяцев), стандартное отклонение 9,214; средняя частота рабочих дней за месяц 4 раза в месяц (все участники имеют рабочие смены примерно 4 раза в месяц), стандартное отклонение 0.

Обе группы консультантов находятся в периоде вхождения в профессию на стадии адаптации к ней.

## **2.2 Методы и методики исследования**

На первом, подготовительном, этапе среди участников было проведено полуструктурированное глубинное интервью для формирования гипотез,

выделения дополнительных гипотез и корректирования имеющихся.

В инструментарий данного исследования входят шкала БИАС-тест определения ведущей репрезентативной системы, методика диагностики уровня эмпатических способностей, шкала толерантности к неопределенности МакЛейна, Опросник рефлексивности Карпова, тест коммуникативных умений Михельсона, тест «определения удовлетворенности личности своим трудом», тематический опросник, разработанный для исследования.

**Глубинное полуструктурированное интервью** – это метод, с помощью которого осуществлялся сбор, анализ информации, которая является необходимой при изучении малоисследованных проблем, в данном случае интервью помогло сформулировать гипотезы и направление исследования.

Оснащение: записывающее устройство, Бланк с вопросами для интервьюера:

- Что Вам наиболее нравится в онлайн-консультировании / телефонном консультировании? Почему?
- Что более всего вызывает трудности (онлайн / телефон)? Почему?
- Хотели бы дальше продолжать работать в таком формате?
- Какой канал дистантной связи больше предпочитаете?

Порядок работы: сначала берется согласие на запись у участника, далее осуществляется полуструктурированное глубинное интервью.

Обработка: на основании транскрипции текста проводится кодирование, далее объединение категорий на основании ответов участников. Какой вид кодирования?

**БИАС-тест определения ведущей репрезентативной системы (О'Коннер & Сеймор, 1998),(ПРИЛОЖЕНИЕ А).**

Является одним из основных методов определения репрезентативной системы человека БИАС-тест (Lewis B.A., Pucelik F.), описанная в 1989 году. Полученные результаты характеризуют разную степень выраженности всех каналов восприятия

Оснащение: инструкция к методике, рабочий бланк, который состоит из 5 блоков утверждений. Их необходимо проранжировать от 1 до 4, в зависимости от того, насколько фраза (утверждение) подходит участнику.

Инструкция: Перед вами четыре высказывания. Они не закончены. Под каждым из них имеются четыре окончания. Обозначьте окончание, которое больше всего подходит вам - цифрой 4; которое немного меньше подходит вам - цифрой 3 и т.д. Поставьте 1 перед окончанием, которое меньше всего подходит вам. Проделайте это под каждым из четырех высказываний.

**Порядок работы:** участник самостоятельно заполняет методику.

Обработка: полученные ранги у каждого утверждения получают баллы от 4 (1 место – то, что человек предпочитает более всего), до 1 балла (вид поведения, который человек предпочитает менее всего). Каждый из рангов соответствует одному виду репрезентативной системы. В соответствии с полученными баллами, считается сумма баллов по каждому виду репрезентативной системы. Та, которая набрала больше всего баллов является ведущей.

**Методика диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бойко (Бойко, 1996), (ПРИЛОЖЕНИЕ Б).**

Данная методика направлена изучение уровня развития эмпатических способностей участника, имеет 7 подшкал: рациональный канал эмпатии, эмоциональный канал эмпатии, интуитивный канал эмпатии, установки, способствующие эмпатии, проникающая способность в эмпатии, идентификация в эмпатии; общий уровень эмпатии.

**Оснащение:** инструкция и рабочий бланк.

**Инструкция к тесту:** Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ «да» или «нет»).

**Порядок работы:** участнику требуется самостоятельно ответить «да», «нет» по каждому из 36 высказываний.

Обработка: считается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

**Шкала толерантности к неопределенности МакЛейна в адаптации Е. Н. Осина (Осин, 2010), (ПРИЛОЖЕНИЕ В).**

Данная методика является опросником, измеряющий направленность личности к жёсткой регламентации жизни и максимальной известности происходящего, либо открытости новому опыту и неопределенности. Создателем методики является Д. МакЛейн, разработавший ее в 1993 году под названием Multiple Stimulus Types Ambiguity Tolerance Scale-I. Адаптирована методика была Е. Н Осиным в 2004 году. Шкала содержит 6 подшкал: Отношение к новизне, отношение к сложным задачам, отношение к неопределенным ситуациям, предпочтание неопределенности, толерантность к неопределенности, общий балл.

Оснащение: инструкция, рабочий бланк, в котором находится 19 утверждений, каждое из которых требуется оценить по степени согласия по шкале от 1 до 7 (полностью не согласен/ полностью согласен).

Инструкция к тесту: Инструкция. Оцените, насколько Вы считаете данные высказывания верными в отношении себя. При оценке используйте следующую шкалу: 1 (Совершенно не согласен)\_\_\_\_ 4 (что-то среднее)\_\_\_\_ 7 (полностью согласен).

Порядок работы: участнику требуется самостоятельно оценить каждое из 19 утверждений по степени согласия и не согласия с ним по шкале от 1 до 7.

Обработка: подсчитываются баллы отдельно по каждой субшкале в соответствии с ключом, высчитывается общий балл путем сложения баллов по субшкалам, значения сравниваются со средними.

**Опросник рефлексивности Карпова (Карпов, 2003), (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).**

Методика имеет вид опросника, направленного для измерения степени развития такого личностного свойства, как рефлексивность (саморефлексия). Выпущена и создана на русском языке А.В. Карповым в 2003 году.

Теоретическая обоснованность: разработка методики проводилась на выборке, состоящей из 320 человек; в нее входило 137 женщин и 183 мужчины возрастом от 16 до 50 лет.

Первоначально тест состоял из 50 вопросов, позднее каждое из утверждений было подвергнуто статистической обработке по следующим критериям: «Индекс трудности» («ИТ»), показывающий соотношение «верных» и «неверных» ответов к ключу самой методики; Коэффициент корреляции, который указывает меру, как каждый вопрос направлен на соответствует цели изучения методики; Параметры распределения вариантов, отражающие картину о статистическом характере выборки.

Далее были выбраны 27 пунктом, которые отвечают вышеупомянутым параметрам. «ИТ» находится в диапазоне от 0.16 до 0.48, коэффициент корреляции 0.24 при  $\alpha$  0.05. После тестировалась окончательная версия методики, уже с 27 вопросами, коэффициент надежности данной методики 0.70.

Оснащение: инструкция и рабочий бланк, содержащий 27 утверждений.

Инструкция к тесту: Вам предстоит дать ответы на несколько утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса проставьте, пожалуйста, цифру, соответствующую варианту Вашего ответа. Не задумывайтесь подолгу над ответами. Помните, что правильных или неправильных ответов в данном случае быть не может.

Порядок работы: участнику требуется оценить каждое из 27 утверждений по шкале согласия / не согласия (Полностью не согласен, Не согласен. Скорее не согласен. Не могу определиться. Скорее согласен. Согласен. Полностью Согласен).

Обработка: сначала осуществляется подсчет «сырых» баллов по шкале, в соответствии с тем, обратное или прямое утверждение, далее баллы переводятся в стены.

**Тест коммуникативных умений Михельсона** (перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха) (Немов, 2001), (ПРИЛОЖЕНИЕ Д).

Тест направлен на оценку коммуникативной компетентности и качества сформированности основным коммуникативных умений.

Оснащение: инструкция, рабочий бланк, в котором содержится 27 коммуникативных ситуаций, и под каждой из них предлагается 5 вариантов реакции на ситуацию.

Инструкция: Вам предстоит ответить на некоторые вопросы о Ваших действиях в различных ситуациях общения с другими людьми. Здесь не может быть «правильных» или «неправильных» ответов. Вы должны просто указать, как Вы реально поступаете в данной ситуации.

Порядок работы: участнику требуется самостоятельно, прочитав пример коммуникативной ситуации, выбрать 1 ответ, который соответствует его реакции на данную ситуацию (в методике представлено 27 коммуникативных ситуаций).

Обработка: в соответствии с ключом высчитываются сырье баллы, далее, подсчитывается общий балл по формуле, представленной в инструкции к обработке.

**Тест «определения удовлетворенности личности своим трудом»** (Батарышев, 2005), (ПРИЛОЖЕНИЕ Ж)

Тест направлен на выявление степени удовлетворенности трудом, которая является интегральным показателем, который отражает благополучие или неблагополучие положения в трудовом коллективе. Показатель состоит из оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимодействием с коллегами, начальством, уровня притязаний в профессиональной деятельности.

Оснащение: инструкция, рабочий бланк. Состоящий из 18 утверждений, предлагаемые ответы отражают степень согласия или не согласия.

**Инструкция:** внимательно прочтите каждое утверждение и оцените, насколько оно верно для Вас. Выберите один из предложенных вариантов ответа (а, б, в).

**Порядок работы:** участник последовательно оценивает верность / неверность представленных утверждений по отношению к себе.

**Обработка:** баллы выставляются в соответствии с представленной таблицей, считаются общая сумма – обозначающая общую удовлетворенность, а также возможен подсчет отдельных подшкал. Общая оценка удовлетворенности соотносится с представленными нормативами. · Средний уровень удовлетворенности трудом – 45–55 % от общей суммы баллов; Низкий уровень удовлетворенности трудом – 1–44 % от общей суммы баллов; Высокий уровень удовлетворенности трудом – выше 56 % от общей суммы баллов.

### **Тематический опросник, разработанный для исследования**

Направлен на выявление социально-демографических факторов.

**Оснащение:** рабочий бланк с вопросами о возрасте, поле, продолжительности работы в службе, наличии образования.

**Обработка:** подсчет статистике на основании полученных данных участников.

### **2.3 Список переменных, включенных в обработку**

- Age - возраст;
- Sex – пол (1 – мужской; 2 – женский);
- Job – вид консультирования, в котором работает психолог-консультант; (1 – онлайн-консультант; 2 – телефонный консультант);

- Edulevel – уровень образования (1 – неоконченное среднее, 2 – среднее, 3 - среднее специальное, 4 – неоконченное высшее, 5 – высшее) ;
- During – продолжительность в месяцах работы в этом виде дистантного консультирования;
- Frequency – средняя частота смен в месяц у консультанта;
- Biasv – метрическая переменная, отражающая подшкалу БИАС-теста по визуальному каналу восприятия;
- Biasa – метрическая переменная, отражающая подшкалу БИАС-теста, показывает степень выраженности аудиальной репрезентативной системы;
- Biask – метрическая переменная, отражающая подшкалу БИАС-теста, показывает степень выраженности кинестетической репрезентативной системы;
- Biasd – метрическая переменная, отражающая подшкалу БИАС-теста, показывает степень выраженности дигитальной репрезентативной системы;
- Empathy – метрическая переменная, которая отражает общий показатель эмпатии по шкале общей эмпатии по методике диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бойко;
- Empathyl – ранговая переменная, которая отражает общий показатель эмпатии по шкале общей эмпатии, переведена по уровням выраженности эмпатии (1-14 – очень низкий; 15-21 – заниженный; 22-29 – средний; 30-36 – высокий).
- Empathyur – метрическая переменная, которая отражает подшкалу рационального компонента эмпатии методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;

- Empathyе – метрическая переменная, которая отражает подшкалу эмоционального канала эмпатии методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;
- Empathyint – метрическая переменная, которая отражает подшкалу интуитивного канала эмпатии методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;
- Empathyu – метрическая переменная, которая отражает подшкалу установок, способствующих эмпатии, методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;
- Empathyp – метрическая шкала, которая отражает подшкалу проникающей способности к эмпатии методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;
- Empathyid – метрическая шкала, которая отражает подшкалу идентификации в эмпатии методики диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бофко;
- Tolunc – метрическая переменная, которая отражает общий балл по шкале толерантности к неопределенности МакЛейна в адаптации Е. Н. Осина
- Toluncl – ранговая переменная, которая отражает уровень по шкале толерантности к неопределенности (80-100 – очень высокий, 60-79 – высокий, 40-59 – средний, 1-39 - низкий).
- Refl – метрическая переменная, которая отражает общий балл по шкале опросника рефлексивности Карпова;
- Refll – ранговая переменная, которая отражает уровень выраженности рефлексивности по шкале опросника рефлексивности Карпова;
- Comz – метрическая шкала, которая отражает степень принятия роли зависимого в диалоге по шкале Тест коммуникативных умений Михельсона;

- Coma - метрическая переменная, которая отражает степень принятия роли агрессора в диалоге по шкале Тест коммуникативных умений Михельсона;
- Comc – метрическая переменная, которая отражает степень принятия роли компетентного в диалоге по шкале Тест коммуникативных умений Михельсона;
- Cont – метрическая переменная, которая отражает общий балл удовлетворенности трудовой деятельностью по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Cont1 – ранговая переменная, которая отражает уровень удовлетворенности личности своим трудом; (1-14 – низкий уровень; 15-21 – средний уровень, 22-36 – высокий уровень удовлетворенности;
- Contint – метрическая переменная, которая отражает уровень интереса к работе по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Contre – метрическая переменная, которая отражает уровень удовлетворенности достижениями в работе по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Continter – метрическая переменная. Которая отражает уровень удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Conterman - метрическая переменная, которая отражает уровень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Contclaim – метрическая переменная, которая отражает уровень притязаний в профессиональной деятельности по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;

- Contjob – метрическая переменная, которая отражает уровень предпочтения деятельности заработу по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Contcon – метрическая переменная, которая отражает уровень удовлетворенности условиями труда по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом»;
- Contresp – метрическая переменная, которая отражает уровень профессиональной ответственности по тесту «определения удовлетворенности личности своим трудом».

#### **4. Методы математико-статистической обработки данных.**

Обработка данных производилась в программе IBM SPSS STATISTICS (version 22), в которой использовались описательные статистики, критерий  $\chi^2$ , критерий Колмогорова-Смирнова, график рассеяния, t-критерий Стьюдента для независимых выборок, одновыборочный t-критерий Стьюдента, критерий U Манна-Уитни, парные корреляции Пирсона,.

#### **5. Процедура исследования**

- Первичная постановка проблемы;
- Работа с научной литературой;
- Проведение глубинного интервью;
- Уточнение гипотезы и определение переменных;
- Выбор инструментов измерения независимых переменных;
- Сбор данных;
- Статистическая обработка данных;
- Интерпретация результатов.

## **ГЛАВА 3 РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ**

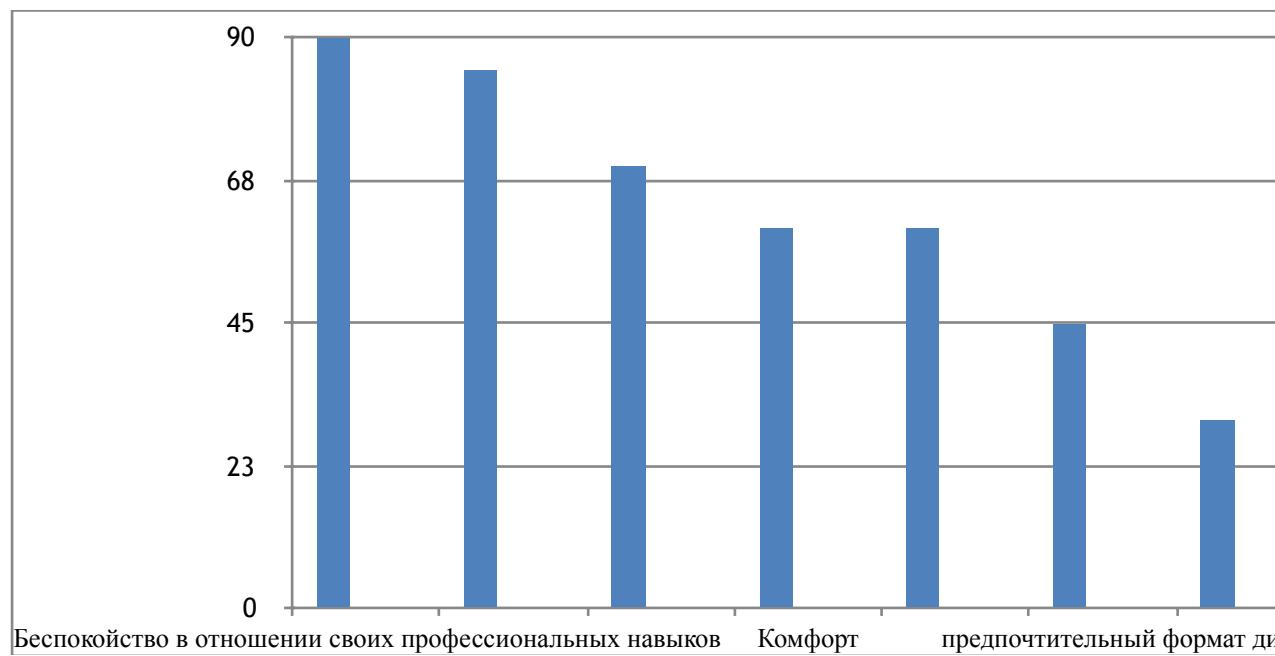
### **3.1 Результаты исследования**

#### **3.1.1 Результаты глубинного интервью**

На первом (предварительном) этапе осуществлялось глубинное полуструктурированное интервью для уточнения гипотез, составленных на основании имеющегося литературного обзора, все было проведено 40 интервью со всеми участниками исследования. В результате интервью среди онлайн-консультантов были выделены следующие категории:

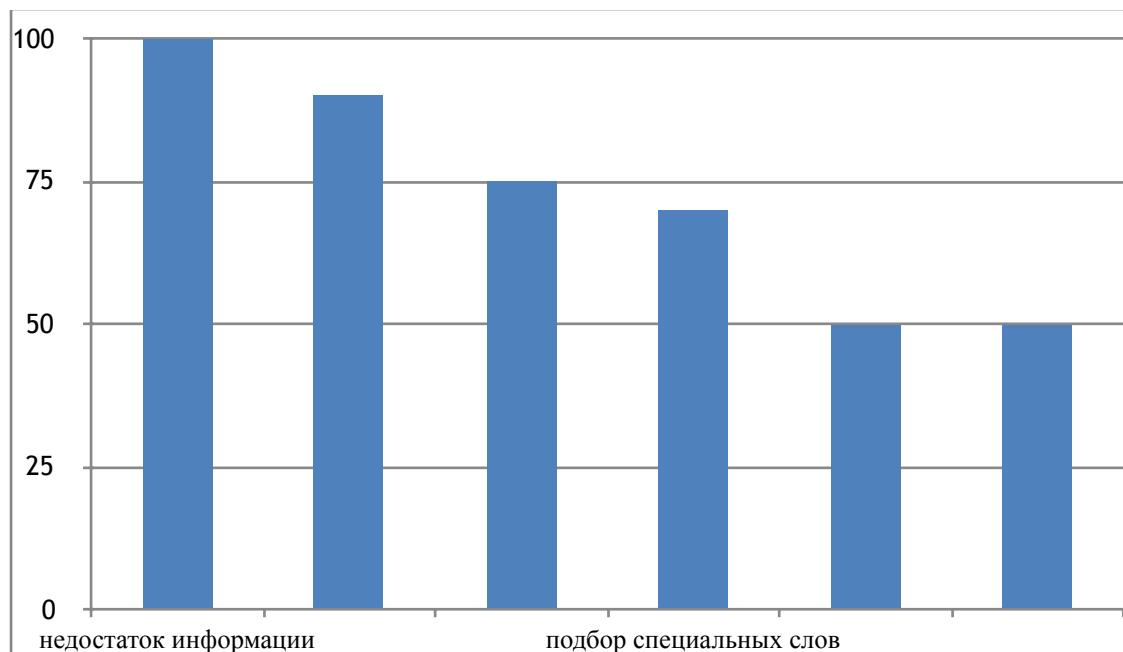
- Категории привлекательности онлайн-формата(диаграмма 1): Группа категорий, отражающих беспокойства в отношении своих профессиональных компетенций: 90% участников назвали наличие времени перед отправкой ответа; возможность получения помощи в ходе диалога 85%; о категории дистанции в качестве плюса онлайн-консультирования высказалось 70% участников; Группа критериев о возможности наладить собственный комфорт во время консультации 60% (налить чай, принять удобную позу); категории, которые касаются возможности предоставить помощь подросткам и молодежи в удобном им формате 60% участников; 45% участников упоминали, что при интернет-консультировании возможна более откровенная беседа; 30% участников сказали об удобности формата чата для проведения консультирования для них лично (предпочитительная форма коммуникации).

Диаграмма 1 Категории привлекательности онлайн-консультирования



- Категории сложностей (диаграмма 2): недостаточность информации в тексте 100%, нехватка невербальных проявлений 100%, необходимость подбора особенных слов для улучшения понимания 70%, вероятность окончания консультации в любой момент 75%, наличие дистанции 50%.

Диаграмма 2 неудобства онлайн-консультирования



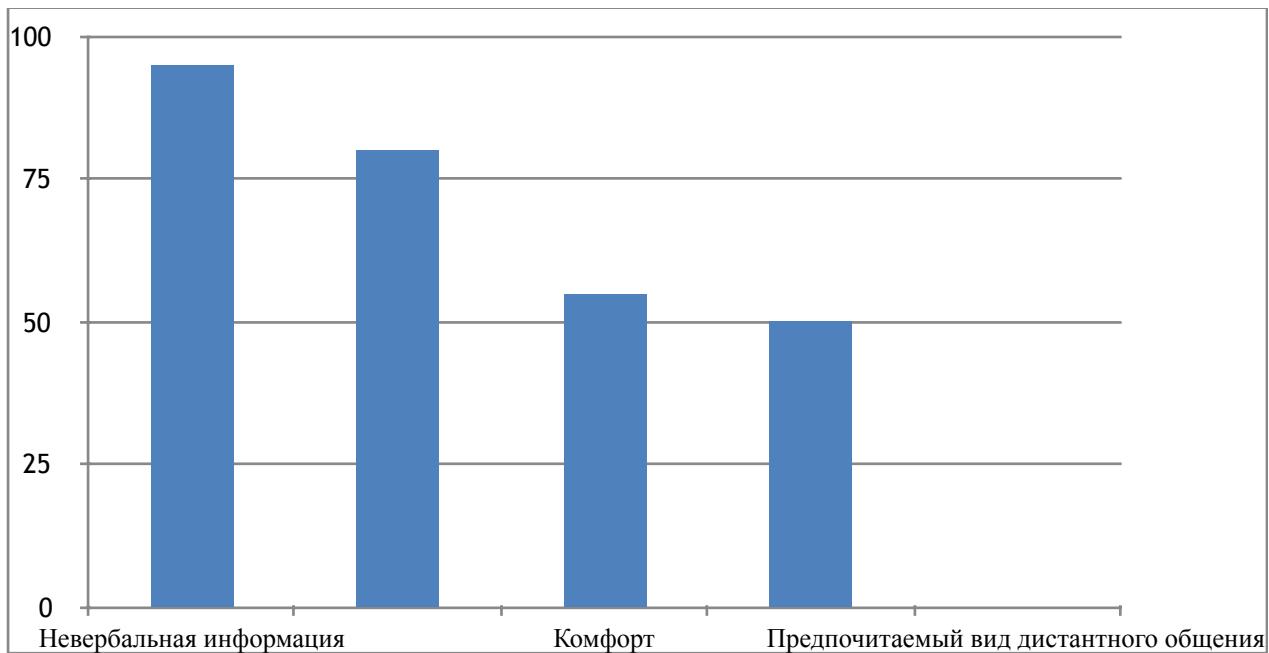
- О желании продолжать работать в сфере онлайн-консультирования высказались 45%.

- Предпочтительным форматом для общения переписка является для 35 % участников.

Среди телефонных консультантов выделены следующие категории:

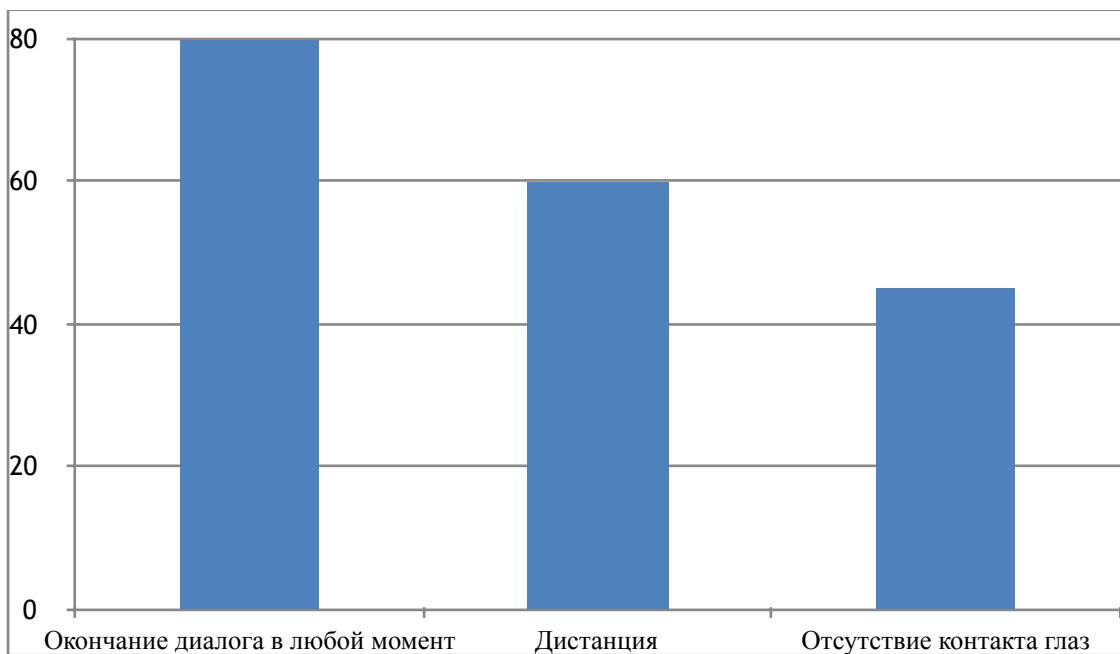
Категории привлекательности телефонного консультирования (диаграмма 3): возможности помочь в профессиональных компетенциях – возможность что-то записывать 50% участников; возможность помогать людям в непосредственном кризисе 80% участников, возможность слышать дополнительную информацию невербальную (тембр, скорость речи, дыхание, шумы на заднем плане) 95%; комфорт (возможность принять удобную позу (50%), приедпочтительность звукового канала восприятия 55%.

- Диаграмма 3 Категории привлекательности телефонного консультирования



- Категории сложности (Диаграмма 4) : отсутствие контакта глаз 45% участников выделили, дистанция 60%, возможность окончания обращения в любой момент 80 %.

Диаграмма 4 Категории сложностей в телефонном консультировании



- О желании продолжать деятельность в сфере телефонного консультирования высказались 45% участников.
- Предпочтительной дистантной формой общения телефон является для 70% участников.

### **3.1.2 Выводы по интервью**

Консультанты чата больше высказали беспокойства об отсутствии дополнительной информации, о необходимости ее проверки, что предположительно совпадает с гипотезой о наличии обратной связи между уровнем толерантности к неопределенности и периодом работы в службе. Онлайн-консультанты в качестве важного аспекта выделили возможность обратиться к кому-то во время консультации за помощью, о возможности подождать с ответом для дополнительных раздумий, что может говорить о тревожности, неуверенности, может проявляться в зависимых формах реагирования в коммуникативной ситуации.

Среди консультантов телефона больший процент людей выделил как преимущество то, что телефон является предпочтительной формой дистантной коммуникации, в свою очередь консультанты чата не назвал сложностью отсутствие аудиального канала, поэтому можно предположить, что уровень

выраженности аудиальной репрезентативной системы выявится более высоким, чем у консультантов чата, тем самым подтвердить верность гипотезы о том, что уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы у консультантов телефона выше, чем у консультантов чата.

### **3.1.3 Результаты обработки методик и опросника**

Описательные статистики показали следующие результаты по двум выборкам онлайн и телефонных психологов-консультантов.

В первую группу онлайн-консультантов вошло 20 человек, из них 2 мужчин (10%) и 18 женщин (90%); из этой группы 3 человека (15%) сообщили о наличии у них неоконченного высшего психологического образования и 17 человек (85%) – высшего образования. Средний возраст участников группы составляет 27,5 лет (от 22 до 35 лет) стандартное отклонение 3, 954; средняя продолжительность работы психологом в чате 16,9 месяцев (от 6 месяцев до 31 месяца), стандартное отклонение 8,454, средняя частота рабочей смены 4,30 смен в месяц (от 4 до 7 смен в месяц), стандартное отклонение 0,801.

Таблица 1 Описательные статистики по онлайн-консультантам

Пол	Средний возраст	Уровень образования	Средний период работы в службе (в месяцах)	Среднее количество смен в месяц
Мужской 10%	27,5	Неоконченное высшее 15%	16,9	4,30
Женский 90%		Высшее 85%		

Во вторую группу телефонных консультантов вошло 20 человек, из них 7 мужчин (35%) и 13 женщин (65%), из этой группы все 20 человек имеют (100%) высшее психологическое образование. Средний возраст участников группы

телефонных консультантов составляет 29,90 лет (от 24 лет до 35 лет), стандартное отклонение 3,493; средняя продолжительность работы психологов на телефоне доверия 18,50 месяцев (от 6 месяцев до 35 месяцев), стандартное отклонение 9,214; средняя частота рабочих дней за месяц 4 раза в месяц (все участники имеют рабочие смены примерно 4 раза в месяц), стандартное отклонение 0 (Таблица 2).

Пол	Средний возраст	Уровень образования	Средняя продолжительность работы (в месяцах)	Количество смен в месяц
Мужской 35%	29,90	Высшее 100%	18,50	4
Женский 65%				

### **Описание результатов, полученных среди онлайн-консультантам по методикам**

3121 Показатели выраженности репрезентативной системы. По субшкале выраженности визуальной репрезентативной системы участники в среднем имеют средний уровень выраженности, средний балл 28,50, стандартное отклонение 5,366. По субшкале аудиальной репрезентативной системы онлайн-консультанты имеют наиболее низкие оценки, средний балл выраженности 21,90, стандартное отклонение 3,684; по субшкале кинестетической репрезентативной системы консультанты имеют балл 34,35, который соответствует средне-высокому, стандартное отклонение 6,072; по субшкале дигитальной репрезентативной системы участники имеют наиболее высокие баллы, которые соответствуют высокому уровню выраженности 35, 20, стандартное отклонение 5,782.

3122 Показатели выраженности видов эмпатии. по общему уровню эмпатии (метрической переменной) у консультантов онлайн средний балл – 22,25, стандартное отклонение 3,4. По общему уровню эмпатии (ранговой переменной) 40% (8 участников) онлайн-консультантов имеют низкий уровень эмпатии, 60% (12 участников) – средний. По субшкале рациональной эмпатии средний показатель 3,4, стандартное отклонение 0,994; по субшкале эмоционального канала эмпатии средний показатель по онлайн-консультантам – 3,45, стандартное отклонение 1,23; по субшкале интуитивного канала эмпатии средний показатель – 3,45, стандартное отклонение 1,7; по субшкале установок, способствующих эмпатии средний балл – 3,9 стандартное отклонение 1,02; по субшкале проникающей способности в эмпатии средний балл – 4,5, стандартное отклонение 1,10; по субшкале идентификации в эмпатии средний балл - 3,5, стандартное отклонение 1,19.

Показатели уровня выраженной толерантности к неопределенности. Средний балл толерантности к неопределенности в группе консультантов онлайн составляет 87, стандартное отклонение 16,91. По уровню толерантности к неопределенности (ранговая переменная) результаты распределились таким образом: низкий уровень толерантности к неопределенности обнаружился у 15% участников; средний – у 45% выборки; высокий – у 30% выборки, очень высокий – у 10%.

Показатели уровня выраженной рефлексивности. Средний балл по выраженной толерантности к неопределенности в выборке онлайн-консультантов – 5,2, стандартное отклонение 1,151. По показателям уровня рефлексивности (ранговая шкала) у 60% выборки рефлексивность находится на среднем уровне от 4 до 5, у 40% выборки, получивших баллы от 6 до 8 – рефлексивность находится на высоком уровне.

Показатели коммуникативной компетентности. По субшкале коммуникативно зависимого стиля поведения средний балл у выборки онлайн-консультантов составил 4,95, стандартное отклонение 3,87 – низкий показатель.

Средний балл по шкале агрессивного стиля поведения в коммуникации составил 0,55, стандартное отклонение 0,75 – низкий показатель. Средний балл по компетентному коммуникативному поведению 21,5, стандартное отклонение 3,85 – высокий балл.

Показатели по шкале удовлетворенности своим профессиональным трудом. По уровню удовлетворенности своим трудом результаты по онлайн-консультантам распределились следующим образом: 20% имеют средний уровень удовлетворенности своим трудом, 80% имеют высокий уровень удовлетворенности своим трудом. Средний балл по выборке составляет 24,89, стандартное отклонение 2,83; средний балл по шкале «интереса к работе» 4,74, стандартное отклонение 1,19; средний балл по «удовлетворенности достижениями в работе» 3,42, стандартное отклонение 0,7; средний балл по шкале «удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками» 5,42, стандартное отклонение 0,77; по шкале «удовлетворенности взаимоотношениями с руководством» 3,68, стандартное отклонение 1,0; по шкале «уровня притязаний в профессиональной деятельности» средний балл 1,26, стандартное отклонение 0,80; средний балл по шкале «предпочтения работы высокому заработка» 2,1, стандартное отклонение 0,74; по шкале «удовлетворенности условиями труда» средний балл 3,21, стандартное отклонение 1,13; средний балл по шкале «профессиональная ответственность» 1,05, стандартное отклонение 0,62.

*Взаимосвязь продолжительности периода работы в онлайн-консультировании и уровня выраженности визуальной репрезентативной системы.* Между переменными визуальная репрезентативная система (Bisv) и продолжительность работы (during) обнаружена положительная слабая связь р-Пирсона 0,15, однако  $p>0,5$ , а значит статистически не достоверна. Гипотеза о положительной взаимосвязи уровня выраженности зрительной репрезентативной системы и продолжительности работы в онлайн-службе не подтвердилась.

*Положительная взаимосвязь продолжительности периода работы в онлайн-службе и уровнем выраженности эмпатии.* Между переменными Эмпатия (Empathy) и период работы (During) корреляция не может быть обнаружена, так как связь между переменными не является монотонной. Гипотеза о наличии положительной взаимосвязи между продолжительностью работы и эмпатией не подтвердилась.

*Отрицательная взаимосвязь между периодом работы в онлайн-службе консультанта и уровнем выраженности толерантности к неопределенности.* Связь между переменными толерантность к неопределенности (Tolunc) и продолжительность работы (During) оказалась слабой отрицательной, однако результаты статистически не достоверны  $p>0,05$ . Гипотеза о наличии отрицательной взаимосвязи толерантности к неопределенности и длительности работы в службе не подтвердилась.

Для контроля над зависимыми переменными при отборе участников ставились предположительные ограничения, благодаря которым обе группы консультантов не различались по возрасту, продолжительности работы в службе, частоте рабочих смен, чтобы исключить их влияние на результат исследования психологических черт.

Поэтому перед исследованием гипотез были проверены вышеуказанные факторы, нормальному распределению соответствует только переменная возраст (Age), распределение переменных продолжительность работы (During) и частота смен в месяц (Frequency) не соответствуетциальному  $p < 0,05$ ; Переменная возраст (Age) была проверена на достоверность различий двух выборок с помощью t-критерия для независимых выборок. Выбор t-критерия обоснован тем, что участники принадлежат разным генеральным совокупностям, что данный фактор соответствуют нормальному распределению по критерию Колмогорова-Смирнова (Таблица 3), а также их дисперсии примерно являются гомогенными по критерию F. Значения переменной возраст (Age) отличны достоверно не значимо  $p > 0,05$  (Таблица 4). Различия

распределения переменных продолжительность работы (During) и частота смен в месяц (Frequency) достоверно не значимы по непараметрическому критерию U-Манна-Уитни (Таблица 5).

Таблица 3 Критерий Колмогорова-Смирнова

-	<i>Frequency</i>	<i>Age</i>	<i>During</i>
Среднее значение	4,15	28,70	17,70
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)	0,000	0,200	0,009

Таблица 4 Т-критерий для переменной Age

-	<i>Критерий равенства дисперсий Ливиня</i>		<i>t-критерий для равенства средних</i>	
	F	Знач.	T	Знач.
<i>Age</i>	0,426	0,518	-2,034	0,51

Таблица. 5 итоги проверки гипотезы по критерию U Манна-Уитни

-	<i>Нулевая гипотеза</i>	<i>критерий</i>	<i>Знач.</i>	<i>Решение</i>
1.	Распределение During является одинаковым для категорий job	Критерий U манна-Уитни для независимых выборок	0,659	Нулевая гипотеза принимается

*Продолжение Таблицы 5*

2.	Распределение Frequency является одинаковым для категорий job	Критерий U манна-Уитни для независимых выборок	0,429	Нулевая гипотеза принимается
----	---	--	-------	------------------------------

Соответственно, можно сделать вывод, что переменные возраст (Age), частота смен в месяц (Frequency), период работы в службе (During) не оказывают значительного влияния на результаты исследования психологических черт, выборки примерно одинаковые.

*Взаимосвязь ведущей репрезентативной системы и вида дистантного консультирования.* Значения переменных репрезентативная система визуальная (Biasv) и репрезентативная система аудиальная (Biasa) соответствуют нормальному распределению (Таблица 6), поэтому они проверялись по t-критерию Стьюдента для независимых выборок. Дисперсии показателей примерно одинаковы, поэтому критерий является приемлемым. Средине значения по шкале Biasv выше у онлайн-консультантов 28,50 (телефонные консультанты 27,30), однако различия статистически не достоверны  $p > 0,05$ . Переменная же аудиальная репрезентативная (Biasa) ниже у онлайн-консультантов среднее значение 21,90 (у телефонных психологов 24,90)(таблица 7), различия статистически достоверны  $p < 0,05$  (таблица 8).

Значения переменных репрезентативная система кинестетическая (Biask), репрезентативная система дигитальная (Biasd) не соответствуют нормальному распределению  $p < 0,05$ , потому наличие различий проверялось с помощью критерия U-Манна-Уитни. По значениям переменной репрезентативная система кинестетическая (Biask) средний ранг у онлайн-консультантов 19, у телефонных выше – 22, однако различия статистически не достоверны  $p > 0,05$  (таблица 7). По значениям переменной репрезентативная система дигитальная (Biasd) средний ранг у консультантов чата выше 24,10, у консультантов телефона

доверия - 16,90, однако различия статистически не достоверны  $p > 0,05$  (Таблица 9).

Таблица 6 одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

-	<i>Biasv</i>	<i>Biasa</i>	<i>biask</i>	<i>Biasd</i>
<i>Среднее значение</i>	27,9	23,4	35,0	33,68
<i>Асимптотическая значимость 2-сторонняя</i>	0,005	0,091	0,000	0,039

Таблица 7 Описательные значения по переменным Biasv и Biasa среди консультантов чата и телефона доверия

	<i>Job</i>	<i>N</i>	<i>Среднее значение</i>	<i>Стандартное отклонение</i>
<i>Biasv</i>	онлайн-консультанты	20	28,50	5,366
	Телефонные консультанты	20	27,30	4,207
<i>Biasa</i>	онлайн-консультанты	20	21,90	3,684
	Телефонные консультанты	20	24,90	5,067

Таблица 8 Показатели критерия t-Стьюдента

-	<i>Критерий равенства дисперсий Ливиня</i>		<i>t-критерий для равенства средних</i>	
	F	Знач.	T	Знач.
<i>Biasv</i>	1,207	0,279	0,787	0,436
<i>Biasa</i>	2,643	0,112	-2,142	0,039

Таблица 9 Критерий U Манна-Уитни для переменных Biask и Biasd среди консультантов онлайн и консультантов телефона доверия

	<i>Job</i>	<i>Средний ранг</i>	<i>P</i>
Biask	Онлайн	19	0,414
	Телефон	22	
Biasd	Онлайн	24,10	0,52
	Телефон	16,90	

Таким образом, гипотеза о том, что у онлайн-консультантов выше уровень визуальной репрезентативной системы не подтвердилась, гипотеза о том, что у онлайн-консультантов выше уровень дигитальной репрезентативной системы не подтвердилась; гипотеза о том, что у онлайн консультантов ниже уровень аудиальной репрезентативной системы, чем у телефонных консультантов подтвердилась.

#### *Взаимосвязь эмпатии и профессии дистантного психолога.*

Нормальному распределению соответствует только одна переменная эмпатия общая (Empathy) (Таблица 10), средние значения по критерию t-Стьюдента у онлайн консультантов 22,25, у телефонных – 22,20, различия статистически не достоверны  $p > 0,05$  (Таблица 11), (таблица 12). По критерию U Манна-Уитни наличие различий переменной эмпатия рациональная (Empathyr) оказалось статистически не достоверно  $p > 0,05$  (Таблица 13), распределение эмпатии эмоциональной (Empathye) тоже оказалось статистически не значимо  $p > 0,05$ , также статистически недостоверны оказались различия по переменным интуитивная эмпатия (Empatheint), установок, способствующих эмпатии (Empathyu),проникающей способности в эмпатии (Empathyid)  $p > 0,05$ . Различия по переменной Empathyp оказалось статистически достоверно, у онлайн-консультантов проникающая способность к эмпатии выше (среднее значение – 25,30), чем у телефонных консультантов (среднее значение – 15,70)  $p < 0,05$  (Таблица 13).

Таблица 10 Критерий Колмогорова-Смирнова

-	Empathy						
	hy	ур	ье	int	yu	yp	yd
Средние значения	22,23	3,550	3,300	3,500	4,075	4,15	3,62
Асимптотическая значимость 2-сторонняя	0,153	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000

Таблица 11 Описательные статистики по субшкале общей эмпатии

<i>Job</i>		<i>N</i>	<i>Среднее значение</i>	<i>Стандартное отклонение</i>
<i>Empathy</i>	Онлайн-консультанты	20	22,25	0,781
	Телефонные консультанты	20	22,20	0,996

Таблица 12 Т-критерий для субшкале общей эмпатии

-	<i>Критерий равенства дисперсий Ливиня</i>		<i>t-критерий для равенства средних</i>	
	F	Знач.	T	Знач.
Empathy	0,418	0,522	0,39	0,969

Таблица 13 Критерий U Манна-Уитни

	<i>Job</i>	<i>Средний ранг</i>	<i>p</i>
<i>Empathyr</i>	Онлайн	19,20	0,477
	Телефон	21,80	
<i>Empathye</i>	Онлайн	21,85	0,453
	Телефон	19,15	
<i>Empathyint</i>	Онлайн	20,12	0,836
	Телефон	20,88	
<i>Empathyu</i>	Онлайн	18,50	0,258
	Телефон	22,50	
<i>Empathyp</i>	Онлайн	25,30	0,005
	Телефон	15,70	
<i>Empathyid</i>	Онлайн	19,18	0,454
	Телефон	21,82	

Таким образом, гипотеза о том, что у онлайн-консультантов уровень рациональной эмпатии выше не подтверждается; гипотеза о том, что гипотеза у консультантов чата ниже уровень эмоциональной эмпатии не подтвердилась.

*Взаимосвязь толерантности к неопределенности и профессии дистантного психолога.*

Значения переменной толерантность к неопределенности (Tolunc) соответствуют нормальному распределению  $p > 0,05$  (Таблица 14), дисперсии в выборках не гомогенны (таблица 15), (таблица 16), поэтому был выбран критерий У-Манна-Уитни, по которому различия (средний ранг онлайн-консультантов по шкале толерантности к неопределенности 17,52, средний ранг 23,48 – у телефонных консультантов) статистически недостоверны  $p > 0,05$  (таблица 17).

Таблица 14 Критерий Колмогорова-Смирнова

	<i>Tolunc</i>
<i>Среднее значение</i>	62,400
<i>Асимптотическая значимость (2-ст.)</i>	0,200

Таблица 15 Описательные статистики по переменной Tolunc

<i>Job</i>	<i>Среднее значение</i>	<i>Стандартное отклонение</i>
<i>Tolunc</i>	Онлайн - консультанты	56,1000
	Телефонные консультанты	68,7000

Таблица 16 Т-критерий для шкалы Tolunc

-	<i>Критерий равенства дисперсий Ливиня</i>		<i>t-критерий для равенства средних</i>	
	F	Знач.	T	Знач.
<i>Tolunc</i>	5,368	0,26	-1,876	0,69

Таблица 17 Критерий U Манна-Уитни для переменной Tolunc

<i>Job</i>	<i>Средний ранг</i>	<i>p</i>
<i>Tolunc</i>	Онлайн	17,52
	Телефон	23,48

Таким образом, гипотеза о более высокой толерантности к неопределенности у онлайн-консультантов не подтвердилась.

### *Взаимосвязь уровня рефлексии и дистантного вида консультирования.*

Значения переменной рефлексивность не соответствуют нормальному распределению по критерию Колмогорова-Смирнова (Таблица 18), соответственно применялся критерий U Манна-Уитни, по которому различия между группами онлайн-консультантов (средний ранг выше чем у телефонных консультантов 21,22) и телефонными консультантами (средний ранг показателей рефлексивности 19,78) отличаются недостоверно  $p > 0,05$  (таблица 19).

Таким образом, гипотеза о том, что у консультантов чата выше уровень рефлексивности по шкале не подтвердилась.

Таблица 18 Критерий Колмогорова-Смирнова

-	Refl
Среднее значение	5,1000
Асимптотическая значимость (2-ст.)	0,000

Таблица 19 Критерий U Манна-Уитни для переменной Refl

	Job	Средний ранг	p
Refl	Онлайн	21,22	0,698
	Телефон	19,78	

*Взаимосвязь стиля коммуникации и вида профессии дистантного консультанта.*

Значения переменных зависимый стиль коммуникации (Comz), агрессивный стиль коммуникации (Coma), компетентный стиль коммуникации (Comc) не соответствуютциальному распределению по критерию Колмогорова-Смирнова (таблица 20), поэтому использовался непараметрический критерий U Манна-Уитни. Различия по переменной

зависимый стиль коммуникации (Comz) (средний ранг у онлайн-консультантов 22,82, у телефонных – 18,38) статистически не значимы  $p > 0,05$ . Различия по переменной агрессивный стиль коммуникации (Coma) (средний ранг у консультантов чата 20,35, средний ранг у телефонных консультантов 20,65) статистически достоверно не значимы  $p > 0,05$ . Различия по переменной компетентный стиль коммуникации (Comc) (средний ранг у консультантов онлайн 18,32, средний ранг у телефонных психологов 22,68) статистически достоверно не значимы  $p > 0,05$  (таблица 21).

Таким образом, гипотеза о различиях в коммуникативных стилях поведения не подтвердилась.

Таблица 20 Критерий Колмогорова-Смирнова

-	<i>Comz</i>	<i>Coma</i>	<i>Comc</i>
<i>Среднее значение</i>	4,1250	0,6500	22,2250
<i>Асимптотическая значимость (2-ст.)</i>	0,000	0,000	0,006

Таблица 21 Критерий U-Манна-Уитни

	<i>Job</i>	<i>Средний ранг</i>	<i>p</i>
<i>Comz</i>	Онлайн	22,82	0,253
	Телефон	18,38	
<i>Coma</i>	Онлайн	20,35	0,947
	Телефон	20,65	
<i>Comc</i>	Онлайн	18,32	0,242
	Телефон	22,68	

*Взаимосвязь удовлетворенности профессиональной деятельностью и выраженности визуальной и дигитальной презентативных систем у онлайн-консультантов.*

Таблица 22 Корреляция Cont и Bisv

-	<i>Bisv</i>	<i>Cont</i>
<i>Bisv</i>	1	-0,245
<i>Cont</i>	-0,245	1

Анализ связи переменных репрезентативная система дигитальная (*Biasd*) и удовлетворенность профессиональным трудом (*Cont*) не представляется возможным, так как результаты расположены нелинейно (ПРИЛОЖЕНИЕ Л 2).

Таким образом гипотеза о положительной связи между удовлетворенностью профессиональным трудом и выраженности визуальной репрезентативной системы не подтвердилась. Гипотеза о положительной связи между удовлетворенностью профессиональным трудом и выраженности дигитальной репрезентативной системы не подтвердилась.

*Взаимосвязь удовлетворенности профессиональной деятельностью онлайн-консультантов и толерантности к неопределенности.*

Так как переменные удовлетворенность профессиональным трудом (*Cont*) и толерантность к неопределенности (*Tolunc*) являются метрическими и график рассеянности (ПРИЛОЖЕНИЕ Л 3) имеет линейную форму, то можно воспользоваться корреляцией г-Пирсона.

Корреляция Пирсона имеет высокое значение -0,86, свидетельствует об обратной связи удовлетворенности трудом и толерантности к неопределенности, однако корреляция статистически не достоверна, так как  $p > 0,05$  (таблица 23).

Таблица 23 Корреляция переменных Cont и Tolunc

-	<i>Cont</i>	<i>Tolunc</i>
<i>Cont</i>	1	-0,066
<i>Tolunc</i>	-0,066	1

Таким образом, гипотеза о положительной взаимосвязи удовлетворенности трудом и уровнем толерантности к неопределенности не подтвердилась.

### **3.2 Обсуждения**

Целью настоящего исследования является описание психологического портрета онлайн-консультантов по психологическим характеристикам, которые предположительно влияют на выбор и удовлетворенность деятельностью онлайн-консультирования *по средствам* анализа коммуникативной компетентности, уровня рефлексии, ведущей репрезентативной системы и ведущего вида эмпатии при сравнении психологов чата и психологов, работающих в сфере телефонного консультирования. А также как дополнительная цель ставилась попытка понять являются ли между собой дистантные виды консультирования скорее похожими или различными.

Статистически достоверными оказались различия между консультантами чата и телефона по шкале выраженности зрительной аудиальной репрезентативной системы, онлайн-консультанты имеют меньший уровень выраженности аудиальной репрезентативной системы (приложение К 1). По степени выраженности аудиальная репрезентативная система у консультантов онлайн находится на третьем месте, а у телефонных консультантов на втором. И это кажется весьма объяснимым, так как консультанты телефона доверия задействуют именно этот канал при консультации, такие показатели могут свидетельствовать о развитии репрезентативной системы в процессе трудовой деятельности или об изначальном высоком уровне аудиальной системы и последующим выбором телефонного консультирования.

Статистически не достоверными оказались различия между консультантами по степени выраженности дигитальной репрезентативной системы (ПРИЛОЖЕНИЕ К 2), хотя и средние показатели значительно отличаются (у консультантов чата средняя степень выраженности, у консультантов телефона низкая). Дигитальная репрезентативная система

находится на втором месте у консультантов чата, у телефонных – на четвертом. Возможно, отличия не подтвердились в связи с малочисленностью выборки, а также коротким сроком работы в данном виде консультирования, однако дигитальная система – одна из основных, на которую могут ориентироваться консультанты чата, вполне вероятно она является опорой работы в чате. Уровень выраженности зрительной репрезентативной системы лишь немного выше у консультантов чата (ПРИЛОЖЕНИЕ К 3), однако статистически не значим. Кинестетическая репрезентативная система по средним показателям, хоть и не достоверна статистически выше у консультантов телефона (ПРИЛОЖЕНИЕ К 4).

Среди консультантов чата была выявлена слабая корреляция между периодом работе в службе и выраженной зрителю репрезентативной системы, но она статистически не достоверна, возможно, большее количество выборки и более долгий срок работы могут показать статистически значимый результат.

Различия уровня эмпатии оказались практически равными (ПРИЛОЖЕНИЕ К 5) и тоже статистически не достоверными, можно сделать вывод о равной необходимости эмпатии для консультантов дистантных видов консультирования.

не достоверными оказались различия по выраженности толерантности к неопределенности, хотя средние показатели в группе консультантов чата были ниже (ПРИЛОЖЕНИЕ К 6), а также обнаружилась слабая отрицательная корреляция между периодом работы в службе и толерантности к неопределенности, что при значимых результатах при большей выборке, и большем сроке работы в службе могло бы свидетельствовать о возможном выгорании, вследствии меньшего количества информации при общении через чат.

Уровень выраженности рефлексии незначительно оказался выше у консультантов чата (ПРИЛОЖЕНИЕ К 7), но различия статистически не

подтвердились, что свидетельствует больше о схожести дистантных консультантов и смежности сфер консультирования.

При сравнении коммуникативных стилей, тоже не было выявлено статистически значимых отличий, однако консультанты чата проявляли большую зависимость (ПРИЛОЖЕНИЕ К 8), а консультанты телефона – агрессивность (ПРИЛОЖЕНИЕ К 9), однако и эти формы коммуникативного стилях проявились незначительно, во обоих группах преобладает компетентное коммуникативное поведение (ПРИЛОЖЕНИЕ К 10). Что может свидетельствовать о большем стремлении к защищенности и безопасности консультирования в чате, поэтому консультантам, склонным к большему зависимому стилю коммуникации удобнее сохранять границы разговора в чате, это пространство кажется более безопасным.

Сравнение удовлетворенности своей работой консультантов чата и телефона доверия показало статистически не значимые различия, что может говорить о наличии факторов, которые удовлетворяют консультантов, не связанных только с форматом консультирования (ПРИЛОЖЕНИЕ К 11).

Была выявлена положительная слабая взаимосвязь между сроком работы в онлайн-службе и уровнем выраженности зрительной репрезентативной системы, однако результаты оказались статистически не достоверны. Возможно на более широкой выборке удастся установить такую связь, поскольку зрительная репрезентативная система одна из основных, которая включена в процесс консультирования по чату.

Не удалось установить корреляцию между сроком работы в службе и уровнем выраженности эмпатии, что может говорить о том, что для будущих исследований необходимо выбрать более долгий промежуток времени или же на уровень выраженности эмпатии не влияет работа консультантом в дистантном консультировании.

Была обнаружена слабая отрицательная взаимосвязь между продолжительностью работы в онлайн-службе и выраженностью толерантности к неопределенности, но связь статистически не достоверна, она могла бы свидетельствовать о сложностях консультантов, которые работают в дефиците информации, воспринимая только текст, а также о возможном выгорании.

Также были выявлены статистически не достоверные корреляции между уровнем удовлетворенности и выраженности дигитальной и зрительной репрезентативных систем, возможно на удовлетворенность работой в основном влияет не формат и не канал восприятия, а другие факторы.

Таким образом, можно говорить о большей схожести консультантов дистантных форм консультирования, поэтому начинающим специалистам и работодателям не стоит принимать решение о выборе формы консультирования на основании уровня выраженности репрезентативной системы или стиля коммуникации. Особенно на ранних этапах от 6 месяцев до 3 лет на данной выборке из 40 человек значительных различий не обнаружено. О принятии решения о выборе форм консультирования, можно сказать, что она не зависит от психологических качеств консультанта, а скорее всего от возможности устроиться на ту или иную форму дистантного консультирования.

Однако стоит отметить, что основными ограничениями данного исследования было малое количество выборки, вследствие малого количества кадров (консультантов онлайн), поскольку данная область только начала развиваться в России. А также в связи с выборкой исследован малый диапазон возрастов, возможно на разных возрастах и этапах профес деятельности обнаружились бы какие-то отличия. Также это исследование ограничено тем, что в него включались консультанты от 6 месяцев до трех лет работы, это консультанты, которые только начинают работу в данной деятельности и возможно на их психологических качествах не сказался вид дистантного консультирования. В будущих исследованиях хотелось бы преодолеть эти ограничения.



## **ВЫВОДЫ**

Консультанты чата, принимающие участие в исследовании, отличаются более низким уровнем выраженности аудиальной репрезентативной системы.

Консультанты дистантных служб (телефонные консультанты, онлайн-консультанты) скорее схожи нежели отличаются на данном отрезке времени вхождения в профессию.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Онлайн-консультирование – развивающаяся в России область психологической помощи, которая появилась совсем недавно и требует большего изучения, в том числе и консультантов чата.

В этом исследовании были проанализированы психологические характеристики, которые предположительно могут отличаться у разных дистантных психологов-консультантов в зависимости от их области работы: онлайн-консультирование или консультирование по телефону.

Значимой отличительной чертой является меньшая выраженность аудиальной репрезентативной системы, и это объясняется тем, что она практически не задействована в консультировании по чату.

Другие же психологические черты практически не отличаются от черт телефонных консультантов, на основании чего можно сделать вывод, что консультирование по чату и по телефону, скорее схоже, нежели различны.

Выбор профессии является скорее случайным, а не подчинен психологическим чертам консультантов.

Имея ввиду ограничения данного исследования, вывод сделан по группе консультантов из 40 человек, работающих в онлайн-службе психологической помощи и телефонов доверия.

В будущих исследованиях хотелось бы собрать более широкую выборку, с разнообразием возрастов и опыта работы.

На основании данной работы хотелось бы далее изучать консультантов, которые остаются работать в онлайн-службе после 4-5 лет работы, посмотреть происходят ли у них какие-то изменения психологических черт., в частности эмпатии, необходимо выяснить происходит ли со временем специализация репрезентативных систем. Можно узнать, что заставляет оставаться работать в онлайн-службе. Какие изменения психологического портрета происходят.

Данная работа является начальным этапом для проведения дальнейших исследований.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Bandler, R., & Grinder, J. (1975). Structure of magic I. Calif.: Palo Alto.
2. Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors related to perceived helpfulness in supporting highly distressed individuals through an online support chat. *CyberPsychology & Behavior*, 9, 60-68.
3. Centore, A. J. (2006). *Distance counseling: Perceived advantages and disadvantages among cristian counselors*. Lynchburg: Liberty University .
4. Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160.
5. Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-toface, video and audio treatment. *Journal of Counselling Psychology*, 4 (49), 499–503.
6. Dinger, U. S. (2007). Influences of patients' and therapists' interpersonal problems and therapeutic alliance on outcome in psychotherapy. *Psychotherapy Research*, 17, 148-159.
7. King, G. M. (1980). The selection of paraprofessional telephone counsellors using the California psychological inventory. *American Journal of Community Psychology*, 8, 495-501.
8. Knickerbocker, D. A. (1972). Lay volunteer and professional trainee therapeutic functioning and outcomes in a suicide and crisis intervention service. *American Journal of Community Psychology*, 3 (3), 197-220.
9. Knobel, M. (1990). Essential personhood: a review of the counselor characteristics needed for effective crisis intervention work. *Psychoterapy and psychosomatics*, 53 (1-4).
10. Leibert, T., Archer, J., Munson, J., & York, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of Internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28 (1), 69–83.
11. Mishara, B. C. (2007). Which helper behaviors and intervention styles are related to better short-term outcomes in telephone crisis intervention? Results from a silent monitoring study of calls to the US. *Suicide and Life-Threatening Behaviour*, 37, 308-321.

12. Murphy, L. J., Parnass, P., Mitchell, D. L., Hallett, R., Cayley, P., & Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. *British Journal o Guidance & Counselling* , 26 (1), 21–32.
13. Ottens, A., & Pender, D. (2009). Essential Personhood: A Review of the Counselor Characteristics Needed for Effective Crisis Intervention Work. *International journal of emergency mental health* , 11 (1), 43-52.
14. Paterson, H., Reniers, R., & Wollm, B. (2009). Personality types and mental health experiences of those who volunteer for helplines. *British Journal of Guidance & Counselling* , 37 (4), 459-471.
15. Paukert, A. S. (2004). The assessment of active listening skills in helpline. *Stress, Trauma and Crisis* , 61-76.
16. Payne, L., Casemore, R., Neat, P., & Chambers, M. (2006). *Guidelines for telephone counselling and psychotherapy*. Lutterworth: British Association for Counselling and Psychotherapy.
17. Rek, I., & Dinger, U. (2016). Who sits behind the telephone? Interpersonal characteristics of volunteer counselors in telephone emergency services. *Journal Of Counseling Psychology* , 63, 429-442.
18. Richards, D., & Vigano, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Jornal of clinical psychology* , 69 (9), 994-1011.
19. Robinson, P. H., & Serfaty, M. A. (2008). Getting better byte by byte: A pilot randomised controlled trial of email therapy for bulimia nervosa and binge eating disorder. *European Eating Disorders Review* , 16 (2), 84–93.
20. Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, S. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology* , 60 (3), 269-283.
21. Shabanda, L., Itodo, A. U., & Abubakar, M. R. (2009). Personality attributes of a professional counselor and its impact on counseling processio A review. *International Journal of Emergency Mental Health* , 11 (1), 43-52.
22. Suler, J. (2000). Psychotherapy in Cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior* , 3 (2), 151–159.
23. Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CYBERPSYCHOLOGY & BEHAVIOR* , 7 (3), 321-325.

24. Székely, A. H. (2015). TESVolSat - Telephone Emergency Services of Europe: Survey on Volunteer Satisfaction and Motivation. <http://www.ifotes.org/what-wedo/projects/tesvolsat-survey-on-volunteer-satisfaction-and-motivation> .
25. Tapp, J. &. (1973). Personal characteristics of volunteer phone counselors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* , 41, 245-250.
26. Wampold, B. E. (2001). Where oh where are the specific ingredients? A meta-analysis of component studies in counseling and psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology* , 48 (3), 251-257.
27. William, C., & Falzett, J. (1981). Matched Versus Unmatched Primary Representational Systems and Their Relationship to Perceived Trustworthiness in a Counseling Analogue. *journal of counseling psychology* , 28 (4), 305-308.
28. Yoshioka, C. B. (2007). A functional approach to senior volunteer and non-volunteer motivations. *The Internatioanl Journal of Volunteer Administration* , 24, 31-43.
29. Zabinski, M. F., Wilfley, D. E., Pung, M. A., Winzelberg, A. J., Eldredge, K., & Taylor, C. B. (2004). An interactive Internet-based intervention for women at risk of eating disorders: A pilot study. *International Journal of Eating Disorders* , 30 (2), 129–137.
30. Бадалева, А. А. (1996). Психологическое общение. М.: Воронеж.
31. Батарышев, А. В. (2005). Психодиагностика в управлении; практическое руководство. М.: Дело.
32. Бойко, В. В. (1996). Энергия эмоций в общении, взгляд на себя и других. М.: Инфор.
33. Вигура, Е. А., Дроздова, О. А., & Львов, В. М. (2004). Диагностирование репрезентативных систем специалиста. *Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики* (3), 56-58.
34. Девятова, Е. А. (2011). Психологическое содержание коммуникативной компетентности Психолога-консультанта. *Социально-экономические явления и процессы* , №8, URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-soderzhanie-kommunikativnoy-kompetentnosti-psihologakonsultanta> (дата обращения: 13.11.2016).
35. Карпов, А. В. (2003). Рефлексивность как психологическое свойство и методики ее диагностики. *Психологический журнал* , 24 (5), 45-57.

36. Кочюнас, Р. (1999). В *Основы психологического консультирования*. М.: "Академический проект".
37. Матушанская, А. Г., & Алишев, Б. С. (2011). Толерантность к неопределенности и смешные конструкты когнитивной психологии. *Ученые записки Казанского университета*, 153 (5), 25-33.
38. Моховиков, А. Н. (2001). Телефонное консультирование. М.: Смысл.
39. Немов, Р. С. (2001). Психодиагностика 4-к изд. СПб: ПИТЕР.
40. О'Коннер, Д., & Сеймор, Д. (1998). *Введение в нейролингвистическое программирование*. Челябинск.
41. Осин, Е. Н. (2010). Факторная структура версии шкалы общей толерантности к неопределённости Д. МакЛейна. *Психологическая диагностика* (№3), 65-86.
42. Полина, Л. В. (2010). Социально-психологические и личностные особенности психологов-консультантов в сфере телефонного консультирования. *Психологическое консультирование онлайн* (2), 24-39.
43. Роджерс, К. (1997). Примечательные тенденции в подготовке терапевтов. В К.-ц. терапия. К.
44. Савельева-рат, Е. А. (2015). Особенности развития профессиональной рефлексии будущих психологов. *Проблемы современного педагогического образования*, 46 (1), 143-149.
- 45.

# **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

Определение ведущей репрезентативной системы

### **BIAS-TEST**

#### *Инструкция.*

Для каждого из утверждений поставьте определенный ранг значимости для вас этого утверждения. На первое место ставите то, которое является наиболее справедливым для вас, соответственно, на последнем месте окажется утверждение, подходящее для вас наименьшим образом.

- 1) Я скорее всего скажу:
  - a) важные решения – это дело чувств;
  - b) важные решения зависят от моего настроения;
  - c) важные решения зависят от моей точки зрения;
  - d) важные решения – это дело логики и ума.
- 2) Тот скорее окажет влияние на меня,
  - a) у кого приятный голос;
  - b) кто хорошо выглядит;
  - c) кто говорит разумные вещи;
  - d) кто оставляет у меня хорошие чувства.
- 3) Если я хочу узнать, как вы поживаете,
  - a) я посмотрю, как вы выглядите;
  - b) я проверю, что вы чувствуете;
  - c) я прислушаюсь к звукам вашего голоса;
  - d) я обращу внимание на то, что вы говорите.
- 4) Для меня легко
  - a) модулировать полноту звуков в стереосистеме;
  - b) сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
  - c) выбирать суперкомфортабельную мебель;
  - d) найти богатые комбинации красок.
- 5) Смогу сказать о себе:
  - a) мне очень легко понять смысл новых фактов и данных;
  - b) мои уши всегда настроены на звуки окружающей действительности;
  - c) я хорошо чувствую одежду, облегающую мое тело;
  - d) я легко замечаю все краски мира.
- 6) Если люди захотят узнать, как я поживаю,
  - a) им следует узнать о моих чувствах;
  - b) им следует посмотреть, как я выгляжу;
  - c) им следует послушать, как я говорю;
  - d) им следует прислушаться к интонациям моего голоса.

- 7) Я предпочитаю
- услышать факты, о которых вы знаете;
  - увидеть картины, которые вы нарисовали;
  - узнать о ваших чувствах;
  - послушать звучание вашего голоса, звуки происходящих событий.
- 8) Интересно, что,
- когда я вижу что-то, я верю этому;
  - когда я слышу факты, я верю им;
  - я верю, когда чувствую что-то;
  - я верю только тому, в чем есть для меня смысл.
- 9) Про себя я могу сказать следующее:
- обычно я хорошо чувствую настроения людей;
  - я могу нарисовать лица, различные подробности того, что я видел;
  - я знаю, что именно думают близкие люди по поводу тех или иных вопросов;
  - я хорошо различаю интонацию голосов моих друзей.
- 10) Чаще всего:
- я учусь понимать какие-то вещи;
  - я учусь делать какие-то вещи;
  - я учусь слушать новое;
  - я учусь видеть новые возможности.
- 11) Когда я думаю о принятии нового решения, я скорее
- приду к выводу, что важные решения принимаются с помощью чувств;
  - приму решение в зависимости от моего настроения;
  - приму те решения, которые вижу наиболее отчетливо;
  - приму их с помощью логики и разума.
- 12) Я отличаюсь тем, что
- мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга;
  - мне легко вспомнить, как выглядит мой друг;
  - я легко могу вспомнить, как говорил мой друг;
  - мне легко вспомнить, как я чувствую своего друга.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **Методика диагностики уровня эмпатических способностей по В. В. Бойко**

**Инструкция:** Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ «да» или «нет»).

Утверждения		
1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.	Да	Нет

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.	Да	Нет
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.	Да	Нет
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.	Да	Нет
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.	Да	Нет
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.	Да	Нет
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.	Да	Нет
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.	Да	Нет
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.	Да	Нет
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бес tactно.	Да	Нет
11. Часто своими словами я обзываю близких мне людей, не замечая того.	Да	Нет
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.	Да	Нет
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.	Да	Нет
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей	Да	Нет
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.	Да	Нет
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.	Да	Нет
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.	Да	Нет
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.	Да	Нет
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.	Да	Нет
20. Чужой смех обычно заражает меня.	Да	Нет
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.	Да	Нет

22. Плакать от счастья глупо.	Да	Нет
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.	Да	Нет
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.	Да	Нет
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних Людей.	Да	Нет
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.	Да	Нет
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.	Да	Нет
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.	Да	Нет
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.	Да	Нет
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.	Да	Нет
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.	Да	Нет
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.	Да	Нет
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.	Да	Нет
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.	Да	Нет
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.	Да	Нет
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей	Да	Нет

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Шкала толерантности к неопределенности

Инструкция. Оцените, насколько Вы считаете данные высказывания верными в отношении себя.

Утверждение	Совершенно не согласен			Что-то среднее			Полностью согласен
1. Я плохо выношу неопределенные ситуации	1	2	3	4	5	6	7
2. Мне бывает трудно реагировать на неопределенные события	1	2	3	4	5	6	7
3. Меня привлекают ситуации, которые можно по-разному истолковать	1	2	3	4	5	6	7
4. Я бы предпочел избежать решения проблем, которые необходимо рассматривать с разных точек зрения	1	2	3	4	5	6	7
5. Я пытаюсь избежать неопределенных событий	1	2	3	4	5	6	7
6. Я хорошоправляюсь с неопределенными ситуациями	1	2	3	4	5	6	7
7. Я предпочитаю привычные ситуации (новым)	1	2	3	4	5	6	7
8. Вопросы, которые нельзя рассматривать только с одной точки зрения, несколько пугают меня	1	2	3	4	5	6	7
9. Я избегаю ситуаций, которые слишком трудны для моего понимания	1	2	3	4	5	6	7

10. Я терпим к неопределенным ситуациям	1	2	3	4	5	6	7
11. Мне доставляет удовольствие решение проблем, которые довольно сложны и неопределены	1	2	3	4	5	6	7
12. Я пытаюсь избегать проблем, которые не имеют единственного «лучшего» решения	1	2	3	4	5	6	7
13. Я часто ищу что-либо новое и не стараюсь сохранять все по-старому в своей жизни	1	2	3	4	5	6	7
14. Я обычно предпочитаю новизну, нежели привычное	1	2	3	4	5	6	7
15. Мне не нравятся неопределенные ситуации	1	2	3	4	5	6	7

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Опросник рефлексивности Карпова

Вам предстоит дать ответы на несколько утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса проставьте, пожалуйста, цифру, соответствующую варианту Вашего ответа.

Полность ю не согласен	Не согласен	Скорее не согласен	Не могу определиться я	Скорее согласен	согласен	Полность ю согласен
1	2	3	4	5	6	7

Утверждения								
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--

1. Прочитав хорошую книгу, я всегда потом долго думаю о ней; хочется ее с кем-нибудь обсудить.	1	2	3	4	5	6	7
2. Когда меня вдруг неожиданно о чем-то спросят, я могу ответить первое, что пришло в голову.	1	2	3	4	5	6	7
3. Прежде чем снять трубку телефона, чтобы позвонить по делу, я обычно мысленно планирую предстоящий разговор.	1	2	3	4	5	6	7
4. Совершив какой-то промах, я долго потом не могут отвлечься от мыслей о нем.	1	2	3	4	5	6	7
5. Когда я размышляю над чем-то или беседую с другим человеком, мне бывает интересно вдруг вспомнить, что послужило началом цепочки мыслей.	1	2	3	4	5	6	7
6. Приступая к трудному заданию, я стараюсь не думать о предстоящих трудностях.	1	2	3	4	5	6	7
7. Главное для меня – представить конечную цель своей деятельности, а детали имеют второстепенное значение.	1	2	3	4	5	6	7
8. Бывает, что я не могу понять, почему кто-либо недоволен мною.	1	2	3	4	5	6	7
9. Я часто ставлю себя на место другого человека.	1	2	3	4	5	6	7
10. Для меня важно в деталях представлять себе ход предстоящей работы.	1	2	3	4	5	6	7
11. Мне было бы трудно написать серьезное письмо, если бы я заранее не составил план.	1	2	3	4	5	6	7
12. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.	1	2	3	4	5	6	7
13. Я довольно легко принимаю решение относительно дорогой покупки.	1	2	3	4	5	6	7
14. Как правило, что-то задумав, я прокручиваю в голове свои замыслы, уточняя детали, рассматривая все варианты.	1	2	3	4	5	6	7
15. Я беспокоюсь о своем будущем.	1	2	3	4	5	6	7
16. Думаю, что во множестве ситуаций надо действовать быстро, руководствуясь первой пришедшей в голову мыслью.	1	2	3	4	5	6	7
17. Порой я принимаю необдуманные решения.	1	2	3	4	5	6	7

18. Закончив разговор, я, бывает, продолжаю вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения.	1	2	3	4	5	6	7
19. Если происходит конфликт, то, размышляя над тем, кто в нем виноват, я в первую очередь начинаю с себя.	1	2	3	4	5	6	7
20. Прежде чем принять решение, я всегда стараюсь все тщательно обдумать и взвесить.	1	2	3	4	5	6	7
21. У меня бывают конфликты от того, что я порой не могу предугадать, какого поведения ожидают от меня окружающие.	1	2	3	4	5	6	7
22. Бывает, что, обдумывая разговор с другим человеком, я как бы мысленно веду с ним диалог.	1	2	3	4	5	6	7
23. Я стараюсь не задумываться над тем, какие мысли и чувства вызывают в других людях мои слова и поступки.	1	2	3	4	5	6	7
24. Прежде чем сделать замечание другому человеку, я обязательно подумаю, какими словами это лучше сделать, чтобы его не обидеть.	1	2	3	4	5	6	7
25. Решая трудную задачу, я думаю над ней даже тогда, когда занимаюсь другими делами.	1	2	3	4	5	6	7
26. Если я с кем-то ссорюсь, то в большинстве случаев не считаю себя виноватым.	1	2	3	4	5	6	7
27. Редко бывает так, что я жалею о сказанном.	1	2	3	4	5	6	7

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Тест коммуникативных умений Михельсона

Выберите пожалуйста соответствующий утверждению ответ:

1. Кто-либо говорит Вам: "Мне кажется, что Вы замечательный человек". Вы обычно в подобных ситуациях:
- Говорите: "Нет, что Вы! Я таким не являюсь".
  - Говорите с улыбкой: "Спасибо, я действительно человек выдающийся".
  - Говорите: "Спасибо".
  - Ничего не говорите и при этом красните.

д) Говорите: "Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону".

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: "Нормально!"

б) Говорите: "Это было отлично, но я видел результаты получше".

в) Ничего не говорите.

г) Говорите: "Я могу сделать гораздо лучше".

д) Говорите: "Это действительно замечательно!"

3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: "Мне это не нравится!" Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Вы - болван!"

б) Говорите: "Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки".

в) Говорите: "Вы правы", хотя на самом деле не согласны с этим.

г) Говорите: "Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете".

д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: "Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам". Обычно Вы в ответ:

а) Говорите: "Во вяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!"

б) Говорите: "Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа".

в) Говорите: "Если кто-либо растяпа, то это Вы".

г) Говорите: "У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то".

д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:

- а) Говорите: "Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать".
- б) Говорите: "Я все думал, когда же Вы придетете".
- в) Говорите: "Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас".
- г) Ничего не говорите этому человеку.
- д) Говорите: "Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!"

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Никого ни о чем не просите.
- б) Говорите: "Вы должны сделать это для меня".
- в) Говорите: "Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?", после этого объясняете суть дела.
- г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
- д) Говорите: "Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня".

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Говорите: "Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?"
- б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
- в) Говорите: "У Вас какая-то неприятность?"
- г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
- д) Смеясь говорите: "Вы просто как большой ребенок!"

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: "Вы выглядите расстроенным". Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.
- б) Говорите: "Это не Ваше дело!"

в) Говорите: "Да, я немного расстроен. Спасибо за участие".

г) Говорите: "Пустяки".

д) Говорите: "Я расстроен, оставьте меня одного".

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Вы с ума сошли!"

б) Говорите: "Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой".

в) Говорите: "Я не думаю, что это моя вина".

г) Говорите: "Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите".

д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать".

б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.

в) Говорите: "Это глупость; я не собираюсь этого делать".

г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: "Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано".

д) Говорите: "Если Вы этого хотите...", после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей".

б) Говорите: "Нет, это не было столь здорово".

в) Говорите: "Правильно, я действительно это делаю лучше всех".

г) Говорите: "Спасибо".

д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне".

б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: "Да, спасибо".

в) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего.

г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

д) Говорите: "Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо".

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: "Извините, но Вы ведете себя слишком шумно". В таких случаях Вы обычно:

- а) Немедленно прекращаете беседу.
- б) Говорите: "Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда".
- в) Говорите: "Извините, я буду говорить тише", после чего ведется беседа приглушенным голосом.
- г) Говорите: "Извините" и прекращаете беседу.
- д) Говорите: "Все в порядке" и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: "Некоторые люди ведут себя очень нервно".
- б) Говорите: "Становитесь в хвост очереди!"
- в) Ничего не говорите этому типу.
- г) Говорите громко: "Выходи из очереди, ты, нахал!"
- д) Говорите: "Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди".

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Выкрикиваете: "Вы болван, я ненавижу Вас!"
- б) Говорите: "Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете".
- в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
- г) Говорите: "Я рассержен. Вы мне не нравитесь".
- д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.

б) Воздерживаетесь от всяких просьб.

в) Отбираете эту вещь.

г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.

д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одолживать. В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом".

б) Говорите: "Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им".

в) Говорите: "Нет, приобретайте свой!"

г) Одолживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.

д) Говорите: "Вы с ума сошли!"

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

а) Не говорите ничего.

б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.

в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.

г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.

д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: "Что Вы даете?" Обычно Вы:

а) Говорите: "О, это пустяк". Или: "Да ничего особенного".

б) Говорите: "Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?"

в) Продолжаете молча работать.

г) Говорите: "Это совсем Вас не касается".

д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:

а) Рассмеявшись, говорите: "Почему Вы не смотрите под ноги?"

б) Говорите: "У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?"

в) Спрашиваете: "Что случилось?"

г) Говорите: "Это все колдобины в тротуаре".

д) Никак не реагируете на это событие.

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: "С Вами все в порядке?" Обычно Вы:

а) Говорите: "Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!"

б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.

в) Говорите: "Почему Вы не занимаетесь своим делом?"

г) Говорите: "Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне".

д) Говорите: "Пустяки, у меня все будет о'кей".

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:

а) Не говорите ничего.

б) Говорите: "Это их ошибка!"

в) Говорите: "Эту ошибку допустил Я".

г) Говорите: "Я не думаю, что это сделал этот человек".

д) Говорите: "Это их горькая доля".

23. Вы чувствуете себя оскорблённым словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:

а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.

б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.

в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.

г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.

д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.

24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:

а) Говорите: "Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал".

б) Говорите: "Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?"

в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.

г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.

д) Говорите: "Замолчите! Вы меня перебили!"

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:

а) Говорите: "Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите."

б) Говорите: "Ни в коем случае! Поиските кого-нибудь еще".

в) Говорите: "Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите".

г) Говорите: "Отойдите, оставьте меня в покое".

д) Говорите: "Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом".

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:

а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.

в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.

г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.

д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом "Привет!" В таких случаях Вы обычно:

а) Говорите: "Что Вам угодно?"

б) Не говорите ничего

в) Говорите: "Оставьте меня в покое".

г) Произносите в ответ "Привет!", представляйтесь и просите этого человека представиться в свою очередь.

д) Киваете головой, произносите "Привет!" и проходите мимо.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Ж**

Тест «определения удовлетворенности личности своим трудом»

Инструкция: внимательно прочтите каждое утверждение и оцените, насколько оно верно для Вас. Выберите один из предложенных вариантов ответа (а, б, в).

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует:

а) да, б) отчасти, в) нет

2. За последние годы я добился успехов в своей профессии:

а) да, б) отчасти, в) нет

3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:

а) да, б) не со всеми, в) нет

4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:

а) да, б) не всегда, в) нет

5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:

а) да, б) отчасти, в) нет

6. В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое:

а) да, б) отчасти, в) нет

7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:

а) да, б) не уверен, в) нет

8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:

а) да, б) что-то среднее, в) нет

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на Вас работу:

а) да, б) среднее, в) нет

10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

а) да, б) редко, в) нет

11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

а) да, б) среднее, в) нет

12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:

а) да, б) время от времени, в) нет

13. Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе:

а) да, б) не совсем, в) нет

14. У меня часто бывают разногласия с коллегами по работе:

а) да, б) иногда, в) нет

15. Меня редко поощряют за работу:

а) да, б) иногда, в) нет

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я не сменил бы место работы:

а) да, б) может быть, в) нет

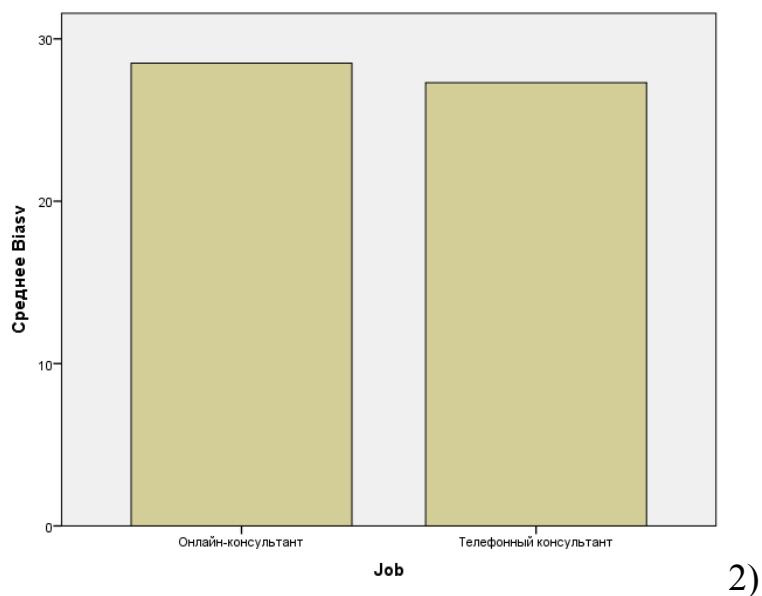
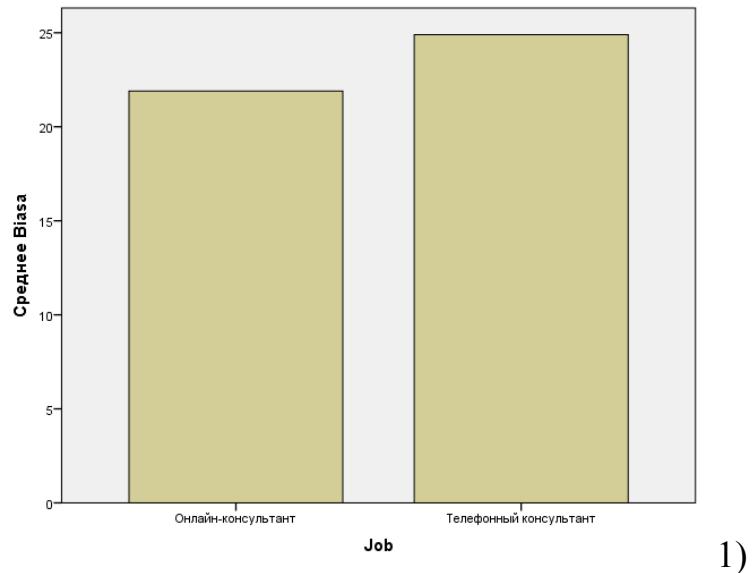
17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

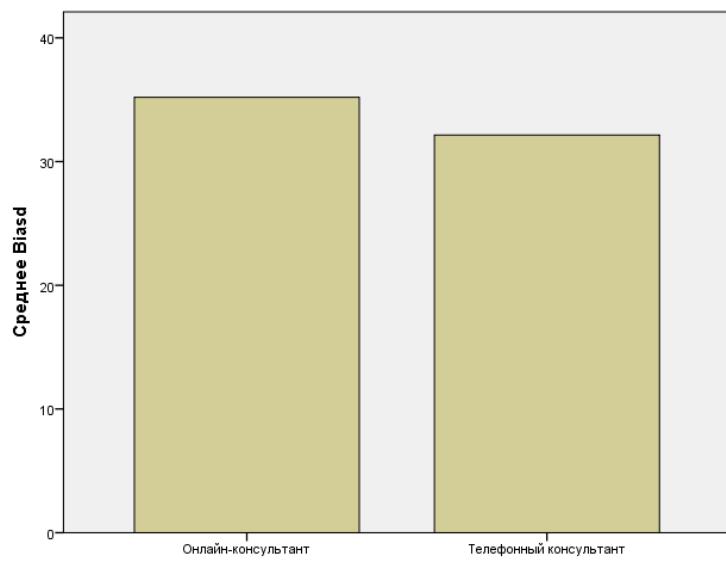
а) да, б) иногда, в) нет

18. В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:

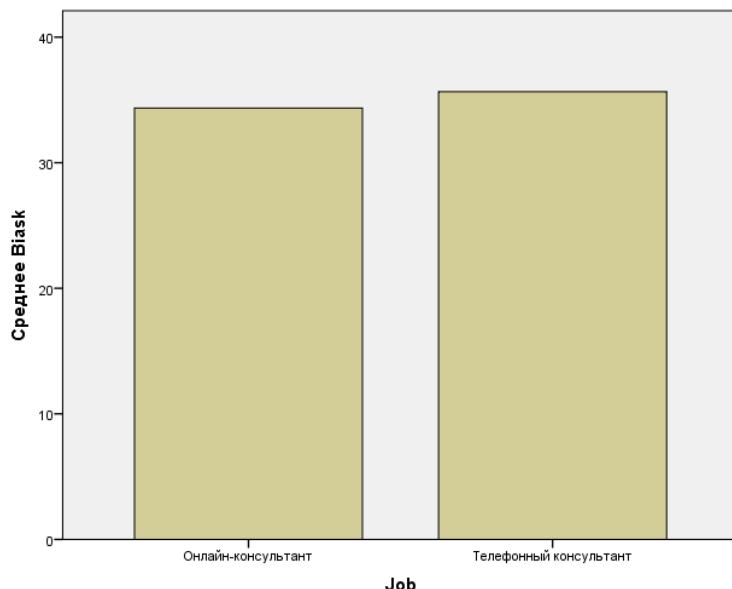
а) да, б) не совсем, в) нет

## ПРИЛОЖЕНИЕ К





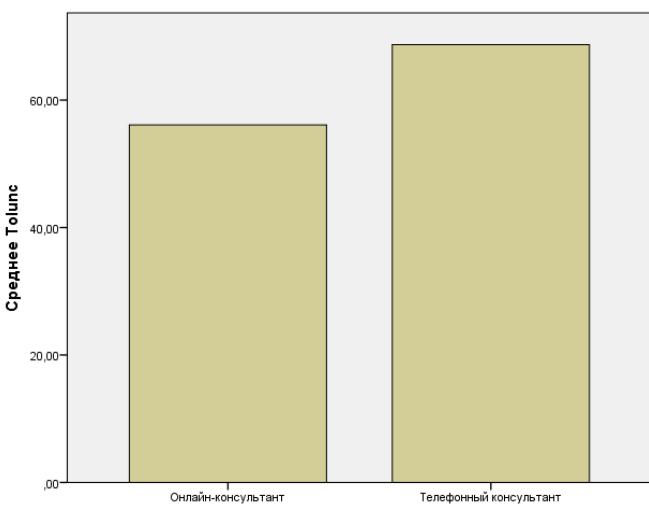
3)



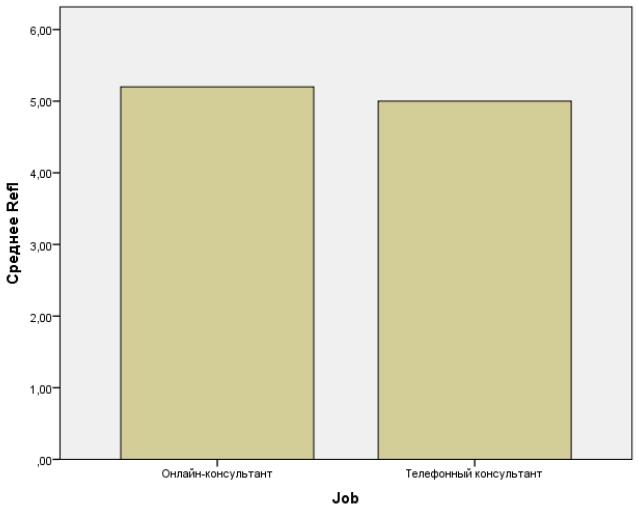
4)



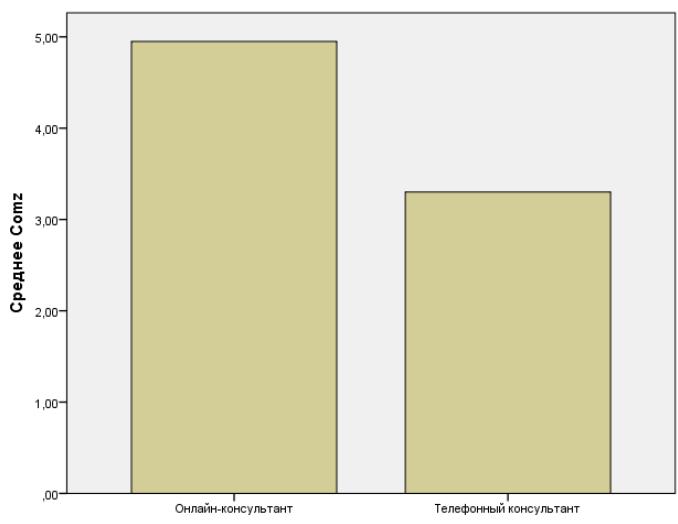
5)



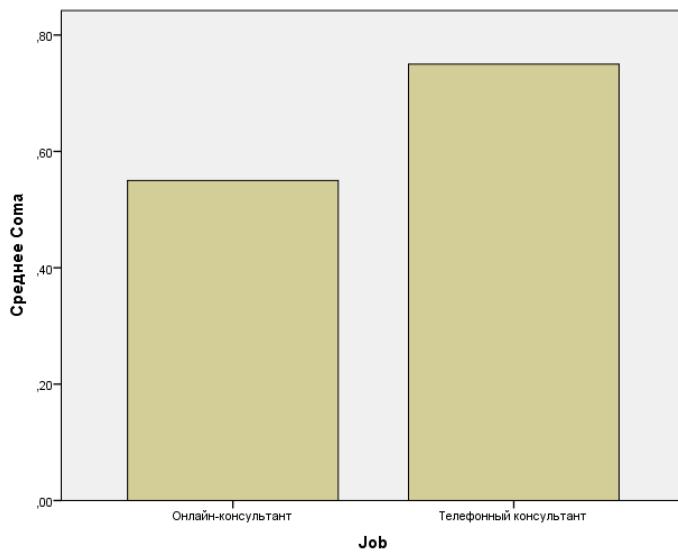
6)



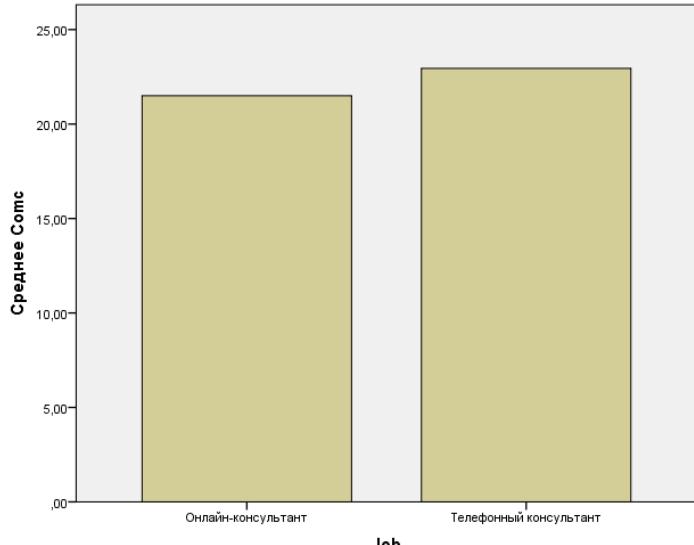
7)



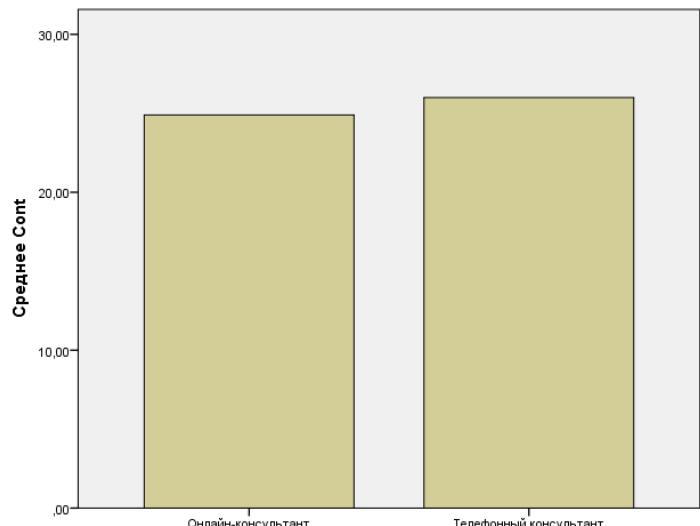
8)



9)

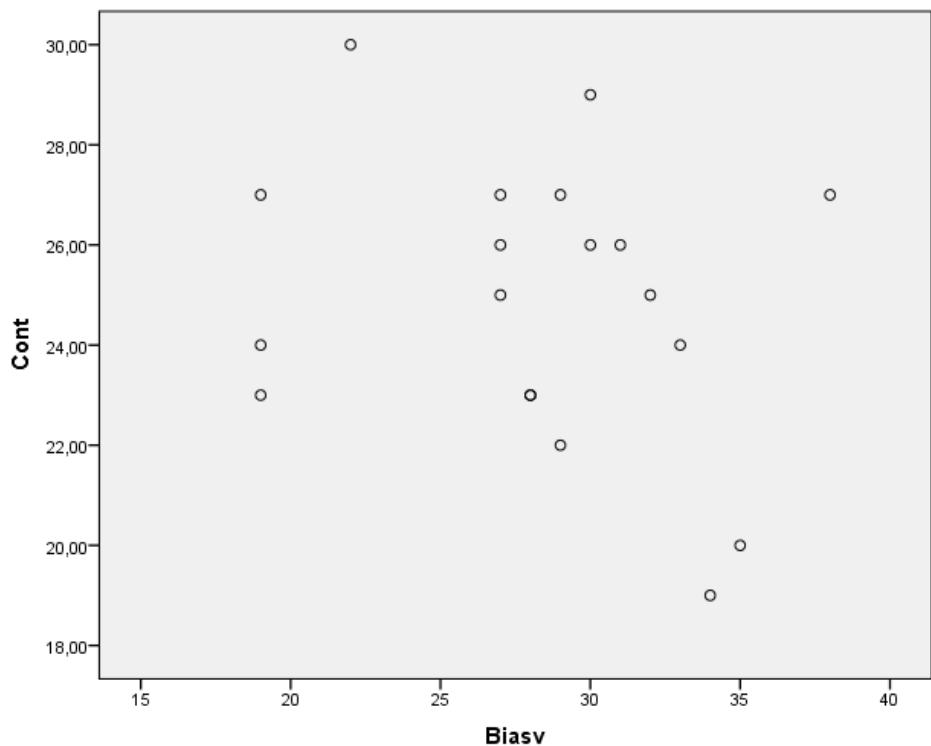


10)

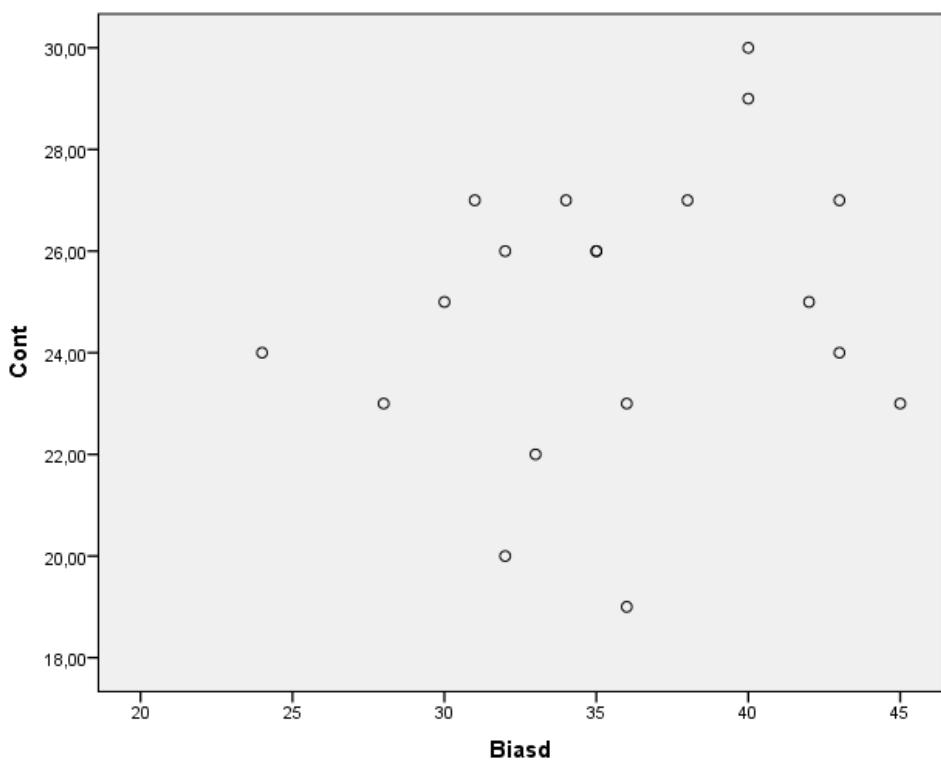


11)

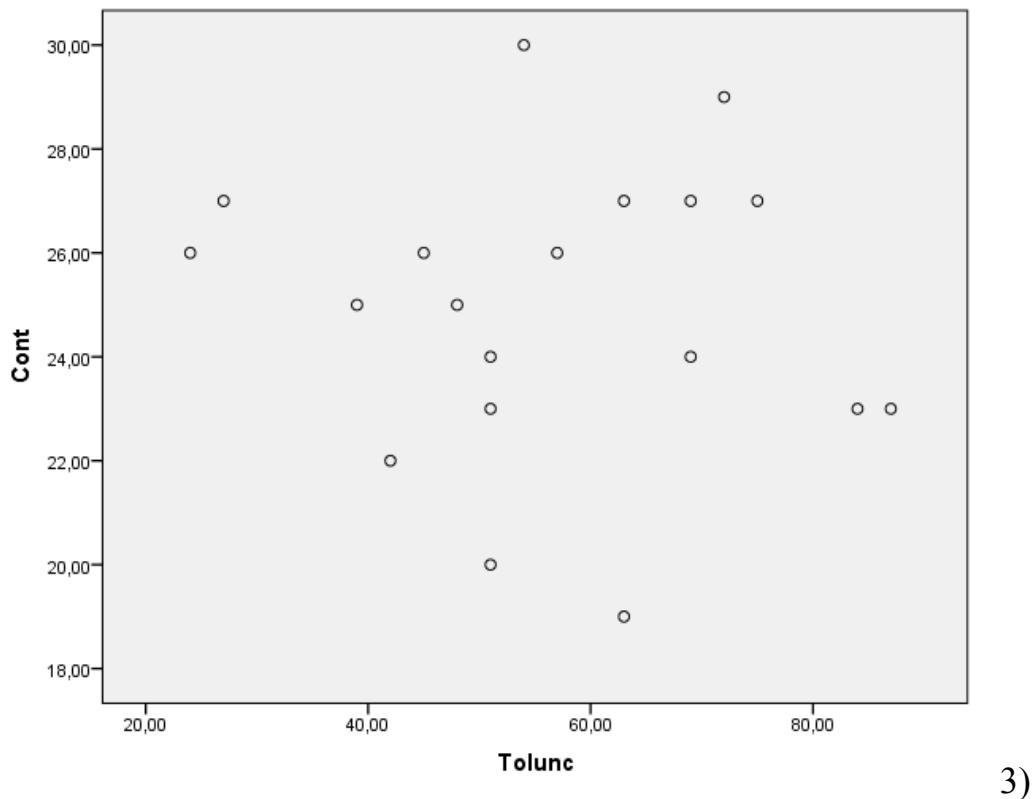
## ПРИЛОЖЕНИЕ Л



1)



2)



3)