

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И. А. Ковалевич
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 Прикладная информатика

**СОЗДАНИЕ WEB-САЙТА ДЛЯ КОМПАНИИ ПО ОКАЗАНИЮ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Научный руководитель _____ старший преподаватель О. В. Шайдурова

Выпускник _____ К.О Глухова

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Особенности психологического Интернет-консультирования.	
1.1 Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете.....	6
1.2 Популярность и эффективность психологического онсультирования.....	11
1.3 Общие правила психологического консультирования.....	16
1.4 Модели и способы оказания психологической помощи в Интернетe.....	19
1.5 Технологические варианты психологического консультирования в Интернетe.....	27
2.Создание Web-сайта для компании по оказанию психологических услуг.	
2.1 Выбор программных средств для разработки веб-сайта «Надежда».....	39
2.2 Разработка дизайна, верстка макета.....	43
2.3 Создание веб-сайта «Надежда».....	44
2.4 Алгоритм работы с Веб-сайтом «Надежда».....	46
Заключение.....	52
Список использованных источников.....	53

ВВЕДЕНИЕ

Практическая психология – одна из самых «молодых» специальностей, активно вошедшая в нашу действительность на волне гуманизации общественной жизни в конце XX в. В сегодняшней России она стала неотъемлемым признаком современности. Если профессии психолога-исследователя и преподавателя психологии появились еще в конце XIX в., одновременно с обретением психологией положения отдельной новой области знаний, самостоятельной науки, то официальное признание статуса практического психолога в России стало возможным только в конце 80-х гг.

В современной психологии выделяют три основных структурных элемента: научный, прикладной, практический. Важно отметить, что здесь есть и переходные, или промежуточные, звенья, которые позволяют говорить о следующих составляющих современной психологии: научно-исследовательская, научно-прикладная, практико-прикладная и практическая [20]. Условно выделяя составляющие современной психологии, мы не противопоставляем их, а стремимся показать характер той связи, которая заключается в единстве, неразрывности и невозможности отдельного существования. При этом допускаем, что каждая составляющая имеет внутреннюю логику своего развития, связанную с ее сущностью и историей возникновения и становления. В данном контексте необходимо выделить роль и место психологической науки как источника и фундамента всей конструкции, в которой происходит постоянный процесс взаимообогащения.

Сегодня большинство специалистов отмечают, что первоочередная функция практического психолога – помочь людям обнаружить в себе внутренние ресурсы и использовать их для преодоления внутренних трудностей [18]. В этом смысле можно сказать, что современный практический психолог – это специалист по обеспечению психологического здоровья личности в условиях той или иной социокультурной среды. Такую помощь

он оказывает через разные виды работ, среди которых одно из центральных мест занимает консультирование.

Цель работы: создание Web – сайта для компании по оказанию психологических услуг.

Задачи:

- Выявить модели, способы и технологические приемы оказания психологической помощи в Интернете;
- Изучить виды и формы психологического консультирования в Интернете;
- Выбрать программное обеспечение для создания Web – сайта;
- Разработать Web – сайт для компании по оказанию психологических услуг.

1 Особенности психологического Интернет-консультирования

1.1 Понятия психологического консультирования и психологического консультирования в Интернете

Психологическое консультирование это, прежде всего, работа с эмоциями и чувствами человека. Психологическое консультирование — это психологическая работа с переживаниями человека, - с тем, что психически составляет его внутренний мир. Есть точка зрения, что переживания человека практически не поддаются «обработке», мы полагаем обратное. Здесь нам близок подход Ф.Е. Василюка [7], который утверждает: «... процессом переживания можно в какой-то мере управлять — стимулировать его, организовать, направлять, обеспечивать благоприятные для него условия, стремясь к тому, чтобы этот процесс в идеале вел к росту и совершенствованию личности — или по крайней мере не шел патологическим или социально неприемлемым путем. Переживание, таким образом, составляет основной предмет приложения усилий практического психолога, помогающего личности в ситуации жизненного кризиса. А раз так, то для построения теоретического фундамента психологической практики вполне естественно процесс переживания сделать центральным предметом общепсихологического исследования проблемы преодоления критических ситуаций» [23].

Как правило, любое определение психологического консультирования как процесса интерактивной (действенной) коммуникации, понятийно основывается на общечеловеческих, гуманитарных, христианских, гуманистических (вспомним гуманистическую психологию) ценностях. Все эти определения, характеристики классического психологического консультирования, в большинстве случаев, включают в себя несколько смысловых непреложных положений:

1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению.

2. Консультирование помогает обучаться новому поведению.

3. Консультирование способствует развитию личности.

4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента [20].

Основоположник клиент-центрированной терапии, известный американский психотерапевт Карл Роджерс, выделил три основных принципа этого психотерапевтического направления:

а) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;

б) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;

в) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Таким образом, определения (критерии, положения, принципы) психологического консультирования охватывают собою стержневые содержательные установки психолога-консультанта в отношении человека вообще и клиента в частности. Консультант принимает клиента как уникального, автономного субъекта, за которым признается право свободного выбора, самоопределения, право жить собственной жизнью, что безусловно, уважается клиентом. Тем более важно признать, что любое внушение или давление мешает клиенту принять ответственность на себя и адекватно действовать. Отсутствие личностного психологического давления психолога на клиента, кстати говоря, является объективным плюсом Интернет-консультирования. Что же касается Интернет-консультирования, то пока не существует отдельных (не «приложимых» к классическому психологическому консультированию) его определений. Тем не менее, можно выделить

отдельные специфические особенности Интернет-консультирования. Это, во-первых, то, что процесс Интернет-консультирования имеет двустороннюю содержательную специфику относительно критерия анонимность/публичность личности клиента. С одной стороны, процесс консультирования для клиента анонимен, что обусловлено тем, что в Интернете (в чате, «где», как правило, и осуществляется Интернет-консультирование) клиент (в подавляющем большинстве случаев) выступает под вымышленным именем («инком»). При этом, даже если клиент назовется своим настоящим именем (именно именем), то все равно, ему практически гарантирована анонимность, так как людей с одинаковыми именами по стране (специфика Интернет-консультирования еще и в том, что оно географически огромно) сотни тысяч. С другой стороны, процесс Интернет-консультирования для клиента публичен, так как такое консультирование происходит, как правило, в чатах или на форумах, «где» видны все вопросы клиента (причем вопросы конкретного клиента «идут» под его конкретным «инком») и ответы консультанта [21]. Таким образом, создается публичность процесса Интернет-консультирования, потому что все кто «сидит в чате» или «находится на форуме», видят на экранах своих мониторов «процесс Интернет-консультирования» (кавычки условны, так как для этих лиц виртуальная реальность не менее реальна, чем буквальное, материальное их окружение), - наблюдают порядок и последовательность вопросов и ответов и оценивают их содержание.

Во-вторых, содержательной особенностью Интернет-консультирования является его интерактивный характер. В процессе Интернет-консультирования, его участники (в первую очередь клиенты, но, иногда, и консультанты) могут «вмешиваться» в процесс консультирования психологом конкретного клиента, делая (интеракция в полной мере), давая свои комментарии происходящему, оценивая смысловую подоплеку обсуждаемых тем. Причем, это может происходить как в произвольном (свобода самовыражения (во всех смыслах, - и «технически» и личностно, - с точки зрения безопасности «самопроявления»)), - еще одна специфическая

особенность процесса Интернет-консультирования)), так и в «заданном» порядке, - тогда, когда уже известные друг другу участники (при групповом варианте Интернет-консультирования) обсуждают, с помощью психолога-консультанта (пожалуй единственное значимое отличие консультационных чатов и форумов от «обычных»), общие для них всех проблемы.

В-третьих, содержательной особенностью (описываем именно содержательные стороны изучаемого явления, так как, например, его дешевизна, тоже являющаяся специфической особенностью «электронных» консультаций, представляется нам не содержательным условием, а «материальным», финансовым фактором) Интернет-консультирования является его доступность, куда мы включаем, прежде всего, психологическое удобство и физический комфорт (клиент сидит дома за своим персональным компьютером) для пользователя Интернет-консультирования. Здесь ярко проявляется возможность для клиента функционально быстро (легкость принятия решения) «войти в чат» - что не обуславливает необходимости участия в обсуждении, так как другим участникам процесса Интернет-консультирования неизвестно, кто именно «находится на чате» (максимум известно количество человек в режиме онлайн «присутствующих» на чате или форуме). Все это приводит к тому, что у любого участника удовлетворяется потребность в психологической безопасности, что, безусловно, очень важно в процессе любого рода личностной коммуникации.

В-четвертых, смысловую специфику Интернет-консультирования составляет его обучающий характер, так как множество людей может одновременно участвовать в данном процессе как просто наблюдая его, так и высказываясь, комментируя и участь на «ошибках» других, - тогда, когда обсуждаются «знаемые» или просто интересные для конкретного человека проблемы. Таким образом, само участие человека в процессе Интернет-консультирования, его «присутствие» (кавычки условны, так как в этом процессе имеются две базовые стороны общения, понимаемого в качестве деятельности) на консультативном Интернет-форуме или в консультативном

Интернет-чате, имеет обучающий эффект в силу того, что информативность такого рода взаимодействия для отдельно взятого человека сравнима с продуктивностью участия его в процессе классического группового консультирования.

Наконец, в-пятых, существует, по нашему мнению, еще одна специфическая смысловая содержательная особенность Интернет-консультирования, понимаемого нами в качестве новой технологии психологического консультирования. Имеется ввиду профессиональная деятельность психолога-консультанта. Считаем возможным сущностно (по основным свойствам) сравнить ее с деятельностью консультанта, осуществляющего групповое психологическое консультирование, и выделить основные сходства и различия в этих двух профессионально-деятельностных парадигмах (путях развития). Как нам представляется, основное «внешнее» сходство этих двух консультационных парадигм в их коллективности, «массовости», которая, теме не менее, безусловно, в разы выше в Интернет-консультировании. Также, мы полагаем, что основным «внутренним» отличием Интернет-консультирования от классического группового консультирования является различный качественный характер третьей базовой стороны общения как взаимодействия, - социальной перцепции, профессионально осуществляемой психологом-консультантом. Если в процессе классического индивидуального и, во многом, классического группового консультирования психолог обязан в полной мере «... слушать, эмпатировать и ждать», - как писал Ирвин Ялом, то в процессе Интернет-консультирования психологу-консультанту вовсе не обязательно настолько глубоко личностно эмоционально воспринимать своего (своих) клиента (клиентов) и эмоционально внешне реагировать на их личностные проявления. В процессе Интернет-консультирования психологу достаточно иметь развитую когнитивную личностно-профессиональную составляющую, для того чтобы быть успешным консультантом. Это существенно облегчает для психолога сам процесс Интернет-консультирования, - снижает его

эмоциональные затраты и позволяет концентрироваться на проблеме, а не на человеке [2]. Это же существенно снижает продуктивность Интернет-консультирования, потому что отсутствие эмоционально-чувственной составляющей в социальной перцепции, как доказано, например, тем же Ирвином Яломом, весьма негативно сказывается на психотерапевтическом эффекте консультативного взаимодействия.

1.2 Популярность и эффективность психологического консультирования

Рассматривая вопрос о перспективах практической психологии, следует отметить тот факт, что появление и совершенствование различных коммуникационных систем позволяет развиваться новым способам оказания психологической помощи. В частности, виртуальной психологической службе (ВПС), которая рассматривается рядом специалистов как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы интернет-средой [5].

В центре внимания специалистов, занимающихся проблемами развития такого рода психологической помощи, стоит вопрос о том, насколько функциональная структура, содержательное наполнение сайта, техническая поддержка смогут обеспечить различные формы организации совместной работы пользователей этой службы.

Среди основных проблем, решаемых в этом направлении, можно выделить следующие:

- какие классы задач обеспечены возможностями того или иного портала;
- выявление целей потенциальных пользователей;
- выявление способов организации работы различных групп клиентов друг с другом и способов построения работы между клиентами и психологом.

Современная техника оказывает все большее влияние на развитие психологической практики. Достижения в этой области сегодня неразрывно связаны с уровнем развития компьютерных технологий.

На основе современных информационно-диагностических технологий сегодня разрабатываются различные инструменты, обеспечивающие поддержку профессионального роста практического психолога. Однако ни один из ныне развиваемых подходов не позволяет решать проблему комплексно, обеспечивая как интерактивность доступа молодого специалиста к знаниям профессионалов, так и полноту необходимых ему знаний [6].

В области прикладной информатики и искусственного интеллекта средства, обеспечивающие аккумуляцию знаний специалистов высокого класса для передачи их молодым специалистам, стали разрабатываться еще в 90-е годы XX века и получили название экспертных систем. Экспертные системы используются в плохо формализуемых предметных областях – таких как медицина, например, – где доказали свою необходимость для повышения эффективности практической деятельности профессионала в обществе.

Одним из достижений последних лет, способствующих повышению эффективности работы практического психолога, стало создание комплекса аппаратно-программных средств, обеспечивающего доступ начинающего практического психолога к интегрированному знанию опытных специалистов. Работающий в интерактивном режиме инструмент позволит пользователю прибегать к помощи «коллективного супервизора» в любой сложной для него профессиональной ситуации психологического консультирования и диагностики. В рамках Инновационного образовательного проекта МГППУ была разработана экспертная система «Психология».

Используя семиотический подход к формированию базы знаний по практической психологии, авторы экспертной системы добились того, что она отражает логику и семиотику процессов работы практического психолога. В частности, экспертные знания, представленные в данной системе, касаются не содержательной стороны отдельных моментов консультирования, а тех

ключевых моментов самого процесса работы с клиентом, грамотный учет которых и обеспечивает качество проведенной работы. Консультативный процесс также можно рассматривать как знаковую систему, в которой знаки установления контакта с клиентом, завершенности определенной стадии консультирования, собственные эмоции и переживания консультанта и т. п. должны быть своевременно выделены и верно «прочитаны».

Экспертная система «Психология» дает экспертное заключение не по клиенту, а по процедуре работы с ним. Описания же методик и описания специфических особенностей различных направлений психотерапии представлены в комментариях, что позволяет использовать систему и как справочно-библиотечную. Устроенная таким образом база знаний создает систему, не подменяющую специалиста в работе с клиентом, а консультирующую самого психолога.

Принципиально важным для такого класса информационных технологий, как экспертные системы, является использование экспертного знания. Данные фундаментальной психологии позволяют выделять такие специфические свойства экспертного уровня знаний, как ассоциативность и метафоричность, насыщенность личностными смыслами, гетерархичность и наличие множества вложенных контекстов, широта спектра альтернативных гипотез, богатый арсенал эвристик, открытость системы знаний, опора на прототипы в ментальных репрезентациях [14]. Использование такого рода знаний в экспертной системе обеспечивает переход в интеллектуальной деятельности практических психологов к целостной стратегии переработки информации, повысит уровень осознанности применяемых схем и выбранных методик диагностики, создает условия для рефлексии личностных оснований деятельности консультанта, что в целом способствует повышению уровня квалификации молодых специалистов и качества оказываемой психологической помощи и консультаций.

Разработанная авторами экспертной системы «Психология» схема позволяет полностью учесть особенности предметной области и реализовать

критически важные для компьютерных систем профессиональной поддержки практического психолога функции:

- предоставление практическому психологу помощи в проведении квалифицированного анализа различных ситуаций и проблем;
- формирование исчерпывающего набора рабочих гипотез;
- проведение их многокритериальной оценки и проверки на соответствие реальности;
- предоставление объяснения предлагаемого системой решения.

В таком контексте консультирование рассматривается как один из основных видов работы практического психолога, состоящий в особом, специально организованном взаимодействии с клиентом, помогающем последнему своевременно избежать возможного психологического неблагополучия, сохранить и укрепить свое психологическое здоровье. Основная цель учебных занятий по консультированию – обеспечение профессиональной компетенции практических психологов, позволяющей им эффективно организовывать и проводить психологическое консультирование. Если кратко охарактеризовать их содержание, то получится следующее:

1. Специфика решения собственно научных (научно-исследовательских) задач предполагает абстрагирование от отдельных свойств реальности, так как здесь на первый план выходят сущностные проблемы исследуемых психологических феноменов, которые проявляются относительно независимо от контекста [17]. Целью такой работы может быть выделение самого феномена, его природы, установление общих психологических закономерностей, внутренних механизмов его существования и развития и т.п.

2. Решая же научно-прикладные задачи, психолог-исследователь направлен на то же самое, но уже в рамках заданной области, сферы приложения. Здесь он обнаруживает частные свойства выделенного феномена, специфику его проявления, его природу и многое другое.

3. Другое дело – решение практико-прикладных задач. Здесь на первое место выходит не открытие феномена, не исследование как таковое и не установление частных свойств психологического феномена, а те изменения в нем, которых необходимо добиться с помощью конкретных действий специалиста в контексте задач, выдвинутых заказчиком. Естественно, что речь идет только об изменениях, направленных на психологическое благополучие людей. Это не исключает исследований как таковых, но они здесь имеют статус средства (инструмента), с помощью которого может быть, например, получена специфическая информация, необходимая для реализации практической помощи в данной сфере.

Изучать закономерности и особенности психологической перестройки развивающейся личности при переходе из младшего в среднее звено школьного обучения в условиях определенных образовательных сред – это не одно и то же, что решать задачи психологической поддержки детей в данный период и осуществлять комплекс превентивных мер, направленных на избежание психологически неблагоприятных последствий такого перехода. В то же время, при решении таких задач практический психолог опирается на уже установленные в теоретических и научно-прикладных исследованиях закономерности и использует их в обосновании целей и задач, выбора тех или иных средств и т.п., в целом, «в фундаменте» своей конкретной программы и задач, которые стоят перед ним.

4. Психологическая практика – это та составляющая целостности, называемой психологией, где специалист решает задачи человека, напрямую обратившегося за помощью, где психолог работает непосредственно с внутренними составляющими личной жизни конкретного клиента (или группы клиентов), абстрагируясь от всех других составляющих его (их) жизни.

Специалисты, работающие в этой области, достаточно четко различают тип задач, заданных клиентом, и берутся за их решения только в том случае, если они относятся к феноменологии той предметной области, с которой работает данный практик. В качестве грубого примера можно сказать, что

если это задачи, относящиеся к феноменологии психоанализа, то высокопрофессиональный практик, работающий в парадигме поведенческой или гуманистической психологии, скорее всего, посоветует пришедшему к нему клиенту обратиться все же к психоаналитику.

1.3 Общие правила психологического консультирования

Не бывает двух одинаковых клиентов и ситуаций консультирования. Человеческие проблемы только извне могут казаться схожими, однако поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте, уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Вместе с тем каждое консультативное взаимодействие психолога уникально и неповторимо. В процессе консультирования клиент и консультант постоянно изменяются согласно их отношениям; в психологическом консультировании нет статичных и однообразных проблем, вопросов и ситуаций.

Самым лучшим экспертом собственных проблем является клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Видение собственных проблем клиентом не менее, а может быть, и более важно, нежели представление о них самих психологов, опытных психологов-консультантов [18].

В процессе консультирования чувство безопасности клиента важнее, чем требования консультанта. Таким образом, в консультировании неуместно добиваться цели любой ценой, не обращая внимания на эмоциональное состояние людей, обратившихся за помощью к психологу.

Стремясь помочь клиенту, консультант обязан «подключить» все свои профессиональные и личностные возможности, однако в каждом конкретном случае он не должен забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека, за его жизнь и трудности. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой

консультативной встречи – решение проблем, а также успех консультирования не похожи на равномерно поднимающуюся вверх прямую; это процесс, в котором заметные улучшения сменяются ухудшениями, потому что самоизменение требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу могут завершиться успехом в решении проблем.

Компетентный консультант знает уровень своей профессиональной квалификации и собственные недостатки, он ответственен за соблюдение правил этики и работу на благо клиентов.

Некоторые проблемы – это сущностные человеческие дилеммы и в принципе неразрешимы. В таких случаях консультант должен помочь клиенту понять неизбежность ситуации и смириться с ней. Эффективное консультирование – это процесс, который выполняется вместе с клиентом, но не вместо клиента.

Одно из важных этических требований, предъявляемых консультанту, – это осознание истинных результатов своей работы и эффективности применяемых в консультировании методов. В общем, возникает вопрос: оказывает какое-либо позитивное воздействие психологическое консультирование (или психотерапия)? На это, казалось бы, простой вопрос ответить нелегко. Как отмечает Кори (1986), существует несколько трудностей. Во-первых, консультанты, в силу личностных особенностей исходят в своей работе из разных предпосылок и используют различные методы для достижения целей консультирования, поэтому почти невозможно хоть сколько-нибудь объективно оценить эффективность психологического консультирования. Во-вторых, результаты в значительной степени зависят от клиентов, и если их активность в процессе консультирования деструктивна и они не соблюдают требования консультанта или вообще отказываются принимать на себя ответственность за решение своих проблем, то последствия будут отрицательны независимо от усилий консультанта. Наконец, в-третьих, на результаты консультирования оказывают влияние неопределенные факторы окружения [20]. Например, весь эффект консультирования может быть

нейтрализован неконтролируемыми действиями членов семьи клиента. Выделяют также еще одну трудность – отсутствие общепринятых конкретных целей и установление только общих направлений работы. Очень трудно конкретно оценить реализацию таких целей, как усиление самовыражения, повышение самооценки, перестройка структуры самости. Наконец, большинство консультантов собственно оценку результатов рассматривают как процедуру, угрожающую их профессиональному достоинству, и часто предпочитают иллюзорную жизнь настоящей и реальной действительности.

Критерий социальной приспособленности широко используется, поскольку большинство клиентов и обращаются к консультанту из-за возникших трудностей в социальном приспособлении, как правило, по причине внутренних конфликтов личности. Улучшение социального приспособления способен оценить сам клиент, но к оценке можно привлечь друзей клиента, членов семьи, учителей (если мы консультируем ребенка). Личностные критерии охватывают изменение самооценки, удовлетворенность работой и т.п. Критерии учебной деятельности используются в консультировании учащихся и отражают динамику успеваемости [19].

Обычно основным источником информации об эффективности консультирования является сам клиент, представляемая им оценка своего состояния. Такая оценка имеет определенные ограничения, но все же объективнее всего отражает истинное положение. Важно, чтобы оценка результатов самим клиентом была достаточно конкретна. Поэтому одна из важнейших задач консультанта – помочь клиенту конкретизировать свои достижения в ходе психологического консультирования.

Оценка результатов терапии консультантом тоже существенна, хотя ее далеко недостаточно для окончательных выводов. Окончательное консультирование сводится к обсуждению и согласованию оценок достигнутого эффекта, представленных клиентом и консультантом.

1.4 Модели и способы оказания психологической помощи в Интернете

Существует несколько моделей, способов оказания психологической помощи в Интернете. Эти способы определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений. Онлайн консультанты могут помочь человеку разобраться в себе, работают с нетяжелыми психологическими травмами клиентов, помогают им разрешать конфликтные ситуации в их жизни и пр.

Помочь человеку в Интернете, суметь психологически поддержать, найдя для этого нужные слова и формы работы с ним, - не такая простая работа, как кажется на первый взгляд. Очень важно, чтобы консультант имел соответствующее образование, так как, в психологическую консультацию онлайн не всегда обращаются «шутки ради» или для решения банальных вопросов. Иногда, от профессиональной корректности работы психолога-консультанта, от его умения и желания оказать помощь, зависит очень многое в жизни клиента, использующего психологическую консультацию в сети Интернет как последнюю надежду в решении наболевших проблем. От работы консультанта, в подобной сложной жизненной ситуации клиента, вероятно, будет зависеть дальнейшая судьба такого клиента.

Ещё двадцать лет назад об Интернете мало кто в мире вообще имел представление. Сегодня, вследствие постоянного роста информационных технологий (НТР, НТП) и «физической» доступности компьютерной техники даже для лиц, не имеющих персонального компьютера (появление «Интернет-кафе» и т.п.), число Интернет-пользователей, как мы указывали выше, в начале 2-го параграфа 1-ой главы, перешагнуло за миллиард. Российский сектор пользователей Интернет на современном этапе составляет более 20-ти миллионов человек. При этом, как мы так же указывали выше, число активных

пользователей сети Интернет в мире продолжает постоянно расти, - в России этот прирост составляет порядка 20% от имеющегося количества пользователей в год.

Определенные области жизни «шагнули» в виртуальную реальность и твёрдо «закрепились» там. Некоторые сферы жизнедеятельности лишь создали в виртуальной реальности свои автономные прототипы, но не смогли в достаточной степени стать виртуально подобными объективной реальности.

Поскольку Интернет используется различными отраслями жизнедеятельности, не удивительно, что туда «пришло» и психологическое консультирование.

То, насколько хороша воплощенная в виртуальной реальности идея психологического консультирования в Интернете мы и обсудим в этой главе нашего курсового исследования. В дополнение к этому, в данном параграфе нами будет проведён более глубокий сравнительный анализ психологического консультирования в Интернете и реального консультирования и, - так же, как это было сделано и в первой главе, будут обсуждены их сходства и отличия.

Психологическое консультирование (в узком историческом смысле) достаточно молодая область человеческого знания и вида психологической помощи [12]. Своё начало она берет в первой половине XX-го века с появлением психоанализа, а затем и других ведущих психологических школ, - что было тщательно рассмотрено нами в 1-ом параграфе 1-ой главы.

Психологическое консультирование представляет собой раздел практического знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи. Оно исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения, у клиента можно актуализировать дополнительные психологические силы и способности, что, в свою очередь, может обеспечить открытие новых личностных возможностей клиента для выхода из трудной жизненной ситуации [23].

Психологическое консультирование, как самостоятельная ветвь психологической помощи произошло «из почвы» психотерапии. Современных

психологов-консультантов готовят на основе теории и методологии прогрессивных школ психологии и психотерапии. В отличие от психотерапии, психологическое консультирование - достаточно краткосрочная форма психологических услуг, помогающая человеку обрести душевную поддержку и восстановить эмоциональное равновесие посредством «исповеди», различных приёмов «релаксирования» (психологической разгрузки) и способов рефлексии (самоанализа), - с помощью психодиагностических средств и «экспресс-методов» психологической коррекции. На сегодняшний день, в России психологическое консультирование является доступной для населения формой услуг.

В случае с Интернетом, психологическое консультирование приобретает несколько иные качества, что мы и продолжим анализировать здесь, производя, как и было подчеркнуто выше, сравнительный анализ классического психологического консультирования и Интернет-консультирования. Этот анализ мы продолжим осуществлять выделяя главное в содержании, процессе и взаимоотношениях клиента и психолога-консультанта в классическом психологическом консультировании и в Интернет-консультировании.

Понятно, что психологическое консультирование помогает разобраться человеку с собственной проблемой и найти пути её решения, или хотя бы снять негативное эмоциональное напряжение [14]. Порой, даже последнее и является целью консультирования, поскольку в большинстве случаев к психологу человека приводит именно душевное страдание, вызванное той или иной проблемой.

Рассмотрим содержательные процессуальные особенности психологического Интернет-консультирования.

Объективная «слабость» психологического консультирования в Интернете заключается в невозможности психолога реально протестировать клиента, увидеть его состояние, манеры поведения, «прочитать» мимику и

жесты. Иными словами, психолог не может получить достоверную невербальную и диагностическую информацию о своём клиенте.

Поскольку, в большинстве случаев, психологическая консультация в сети Internet производится по принципу вопрос-ответ, то клиент не предоставляет достаточный объём информации о себе и своей проблеме. В силу этой причины, ответы (как клиента на вопросы психолога, так и психолога на вопросы клиента) могут быть весьма обобщёнными и поверхностными. Серьёзным козырем для психолога Интернет-консультанта является профессиональная интуиция (выделение типического на основе практического опыта реальных консультаций). Мы осмеливаемся утверждать, что в том, что касается профессионально-личностных (лично-профессиональных) качеств самого психолога-консультанта (как процессуального субъекта психологического консультирования) прослеживается следующее. Наш фактологический (фактический) эмпирический анализ показывает, что в том случае, если психолог пришел в Интернет-консультирование из реального консультирования, то его профессиональная продуктивность будет значительно выше (по сравнению с тем психологом, который изначально работает только в рамках Интернет-консультирования). Также, на наш взгляд, исключительно важен для эффективности Интернет-консультации реальный и виртуальный практический опыт психолога-консультанта, позволяющий ему на основе «куцего» информационного материала (тех немногих сведений, которые сообщает ему его клиент и содержания его текстовых запросов) сделать компетентные обобщения и выводы, дать профессиональные рекомендации. Но, не личность психолога Интернет-консультанта является предметом нашего исследования, а технология психологического Интернет-консультирования. Поэтому, кратко обрисовав его основного субъекта, вернемся к изучению ее содержательно-процессуальной специфики.

Нередко случается таким образом, что проблема человека создаётся им самим на основе отсутствия у него адекватного понимания себя и своего

внутреннего мира. По этой причине свои проблемы он будет излагать весьма туманно и выборочно. Также весомым фактором являются психологические защиты клиента, препятствующие осознанию им собственной проблемы в более объективном контексте.

Как ни странно, некоторые люди даже в сети Internet (где, по своему желанию, клиент может быть анонимом («выступать» под т.н. «инком»), что, в подавляющем большинстве случаев и происходит)) могут стесняться своих психологических проблем [6]. Это, как правило, вызвано тем, что человек не решается сам себе признаться в личностных причинах собственных проблем. Подобные факторы могут побуждать клиента неискренно излагать свои проблемы и вести различные психологические игры с консультантом. Под психологическими играми, в данном смысловом контексте (на что мы уже обращали внимание выше), подразумевается неискреннее обращение клиента к психологу с целью получить от него компетентную помощь ничем, при этом, не жертвуя, ничего в себе не меняя и не принимая ответственности за свои проблемы.

Несмотря на подобный недостаток психологического консультирования в Интернете, у него, как у новой технологии психологического консультирования, есть и свои достоинства. К ним относится, в частности, так называемый «эффект попутчика», имеющий весьма определенную социально-психологическую основу. Эффект попутчика состоит в том, что один человек может совершенно искренне «выговориться» («исповедоваться в своих грехах» и проблемах, «облегчив» тем самым душу) другому человеку, зная, что он больше никогда его не увидит. Если бы эти люди жили рядом в одной местности, то такого бы не произошло. Это представление людей «об исповеди» пришло из совместных их поездок в рейсовых автобусах дальнего следования, поездок в поездах, полетов в самолетах и т.п., когда люди, встретившись однажды, после этого никогда больше не виделись. В информационной Интернет-среде может происходить (и, в подавляющем большинстве случаев, происходит!) практически то же самое (имеет место, в

принципе то же социально-психологический эффект), с той лишь разницей, что человек может «спрятать» свою персону за вымышленное имя («ник» или «инк») и, чувствуя свою полную психологическую безопасность, полностью «раскрыть свою душу». Подобная искренность человека (клиента), в основном, именно перед самим собой, уже содержит целительный психотерапевтический эффект и может вести к решению психологической проблемы [13]. Также и сам процесс описания человеком (клиентом) своей личной проблемы, автобиографии, характера своих переживаний, феноменологии собственной личности, - относится к продуктивным психологическим техникам, поскольку позволяет человеку более широко и честно взглянуть на себя.

То же, в принципе, относится и к «излиянию себя на бумаге» (или в виде электронного текста). Подобный «писательский труд» тождествен творческому самовыражению, является целебным психологическим средством, ведущим осознанию себя и своей проблемы в более широком контексте, а также к «получению» внезапных, разрешающих проблему открытий и откровений (инсайтов, озарений). Порой, даже систематизированное описание собственной жизненной проблемы может приводить к облегчению душевного состояния. Этот эффект, в социально-психологическом плане, конечно же, многократно увеличивается в условиях психологического консультирования, которое сегодня технологически осуществляется по обычной почте, по электронной почте, по SMS, по MMS, «в чатах», «на форумах» и т.п.

Опытный психолог-консультант, в том числе и Интернет-консультант, может быстро установить достоверность «рассказа» клиента о своей проблеме и своей жизни, изучив его писания, - что может происходить как в режиме on-line, так и в режиме off-line, - т.е. «в реальном времени» или «пошагово». При этом, наводящие вопросы психолога-консультанта должны попадать именно «в точку», вызывая высвобождение у клиента подавленных эмоций и осознание им собственных комплексов и самоограничений. Продолжим

изучать процесс Интернет-консультирования в плане содержательного рассмотрения взаимодействия его субъектов, - психолога-консультанта и клиента.

Эффект Интернет-форумов с психологическим содержанием часто тождественен групповой психотерапии, особенно если люди учатся говорить не только свои мнения, но и высказывать свои чувства. Скорее всего, Интернет-консультирование, понимаемое нами в качестве новой технологии психологического консультирования, будет в будущем активно развиваться (по крайней мере, так происходит в настоящем времени). Для этого мы имеем, как минимум, два важных фактора. Первый фактор заключается в постоянном развитии и всё большей доступности Интернета. Вторым фактором является заметная на сегодняшний день в молодежной среде социально-психологическая тенденция, выражающаяся в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.

Чем же может всё-таки обозначить себя эффективный психолог в Интернете? По-видимому, ему необходима личная Интернет-страница (web-сайт), а лучше форум, в котором он мог бы демонстрировать свои суждения и примеры консультирования. Начинающий Интернет-консультант, в любом случае, должен будет в начале консультировать бесплатно, поскольку на неизвестного именно в сети Internet Интернет-консультанта вряд ли «кlyнyт» именно Интернет-пользователи. Прежде, чем анализировать конкретные технологические вариации или модели психологического Интернет-консультирования, - что мы осуществим во 2-ом параграфе настоящей главы, дополнительно рассмотрим общие позиции (формы) изучаемой нами здесь частной проблематики психологического консультирования в сети Internet.

Интернет-консультирование является дистанционной формой психологической помощи. Обращение к Интернет-психологу - это эффективный и безопасный способ выхода из кризиса и решения проблем. Для желающих решить свои проблемы с минимальными потерями времени, здоровья, денег и сил сегодня предлагается именно Интернет-

консультирование [18]. В процедуре Интернет-консультирования клиент может решать свои личностные проблемы эффективно и в своем собственном темпе и ритме. Тогда, когда человек обращается к Интернет-психологу, он «входит» в особое психологическое пространство - безопасное, способствующее увеличению его внутреннего личностного потенциала, его самораскрытию. Ведь именно в этих условиях человек находит выход из сложных жизненных обстоятельств, принимает нужное решение, понимает и осознает свои эмоции, обретает внутреннее спокойствие и веру в свои силы.

Существует мнение о том, что психологическая помощь может быть только очной. Конечно, у очной формы психологической помощи (психологического консультирования) есть свои неоспоримые преимущества. Действительно, стандартная процедура помощи строится на очной основе. Это, впрочем, в основном касается тех вариаций очного психологического консультирования, когда психолог и клиент встречаются достаточно долго. Именно тогда, как правило, и «срабатывают» все известные положительные эффекты профессионального непосредственного общения. Классическое психологическое консультирование основано на тех «технических приемах», которые предполагают непосредственное общение. И все же, если рассматривать психологическую помощь более широко, мы найдем всевозможные формы ее реализации: от консультирования по телефону до чтения рекомендованной кем-то или выбранной по своему желанию литературы.

Интернет-консультированием, как формой психологической помощи, может воспользоваться практически любой человек, - на современном этапе в России даже в удаленных от областных центров деревнях в школах, являющихся в таких поселениях «центрами цивилизации», есть Интернет [23]. Однако, есть несколько условий, которые будут определять эффективность подобной дистанционной психологической помощи. Эффективность, продуктивность эта связана, прежде всего, с самим субъектом, запрашивающим помощь. Насколько человек готов воспользоваться ею,

насколько человек готов что-то менять в себе, насколько актуальна его проблема, насколько в человеке развита способность наблюдать самого себя, насколько человек мотивирован на познание себя и т.п. Если сказать коротко, то воспользоваться подобного рода помощью с наибольшей пользой для себя может, наверное, лишь достаточно личностно зрелый человек.

1.5 Технологические варианты психологического консультирования в Интернете

На наш взгляд, у заочного вида психологической помощи, а в данном случае у Интернет-консультирования, есть содержательные преимущества по сравнению с другими видами психологического консультирования. Мы уже писали об этом выше, в первых частях нашего курсового исследования. Здесь же мы подчеркнем именно технологически-вариативные процессуальные преимущества психологического Интернет-консультирования.

Есть много личностно зрелых, здравомыслящих людей, достаточно занятых, чтобы посещать психолога с определенной периодичностью. Такие личности могут четко определить те задачи, которые они хотели бы решить, воспользовавшись профессиональной помощью. Свои проблемы, в конечном счете, решает только сам человек. Именно для этих людей методическая помощь (путем высылки по электронной почте сопровождающих процесс Интернет-консультирования информационных материалов) и дальнейшее обсуждение каких-то весьма важных и ускользающих от их внимания аспектов их личностной проблемы, могли бы быть одним из тех преимуществ, о которых идет речь. Кроме того, для кого-то Интернет-консультирование может быть единственной возможностью получить психологическую помощь в силу каких-то обстоятельств, например, человек прикован к постели, или живет где-то, где очная помощь недоступна и т.д.

О преимуществах психологического Интернет-консультирования для лиц молодого и юношеского возраста (среди которых оно наиболее

популярно) мы уже достаточно подробно писали выше и еще будем писать. Заметим, что мы не рассматриваем в качестве способа осуществления Интернет-консультаций т.н. подростковые Интернет-форумы, где не осуществляется профессиональное психологическое Интернет-консультирование, а идет просто бессистемный обмен мнениями между самими подростками и/или «доморощенными» консультантами.

Итак, что же конкретно может получить человек (клиент), обратившийся на соответствующий Интернет-ресурс за платной психологической Интернет-консультацией?

Любая консультация - это, прежде всего, работа с запросом. Исходя из этого, деятельностно и строится психологическая консультация, которая процессуально учитывает все возможные варианты решения проблемы клиента, с учетом характеристик личности человека, обратившегося за помощью. Не существует одинаковых проблем и одинаковых решений, так как (первая заповедь психолога-консультанта!) все люди разные [23]. Поэтому каждому, кто обратился за психологической помощью в Интернет-консультацию, как правило, высылается в электронном виде определенный набор методических материалов (анкеты и пр.), которые помогают консультанту структурировать (классифицировать) проблему клиента, а также, способствуют его знакомству с личностью клиента. Человек (клиент), работая с этими материалами (имеющими определенную содержательную типологизацию, зависящую от первичного запроса клиента), сразу же начинает «работать со своей проблемой». Далее он (клиент) получает от психолога собственно Интернет-консультацию, которая, наиболее часто, осуществляется «на форуме» или «в чате» профессионального консультационного веб-сайта, в режиме онлайн или оффлайн. Собственно психологическая консультация также включает в себя методические приемы решения проблем клиента. Методические рекомендации строятся с учетом как проблемы, так и личности консультирующегося.

Психологические консультации через Интернет - объективно имеющий место способ получения квалифицированной психологической помощи. Некоторым людям намного легче общаться на расстоянии, чем в кабинете у психолога, тем более, что в привычной домашней обстановке человек чувствует себя гораздо более комфортно и защищено, нежели в кабинете у психолога. Если в данный период жизни человек переживает стресс, он устал, запутался или не уверен в правильности своих решений, то ему современные информационные технологии предлагают не только традиционную встречу с психологом, но и приобретающие все большую популярность психологические консультации, проходящие на профессиональных консультационных web-сайтах в сети Internet в режиме on-line. Таким, не самым обычным способом, человеку (клиенту) Интернет-психологи предлагают помочь разобраться в собственных чувствах, обрести уверенность в себе и мн. др. Путем бесед и обсуждения ситуации, посредством ICQ или по e-mail Интернет-психолог-консультант помогает своему клиенту прийти к верному способу решения его проблем.

Интернет-консультирование – это новая психологическая услуга, которая стала возможной практически с момента «физического» появления Интернета. Одно из преимуществ данной технологии психологического консультирования заключается в том, что возможно проведение консультирования на удаленных расстояниях психолога от клиента. Общение консультанта и клиента происходит полностью анонимно или может обсуждаться в Интернет-форуме по желанию клиента. Психологическое Интернет-консультирование динамично развивается на данный момент. Среда Интернета - это не только и не столько взаимосвязанные компьютеры и компьютерные сети, сколько взаимосвязанные и активно действующие в этой среде люди вместе с продуктами их активности - сообщениями, web-страничками, записями (текстовыми, звуковыми, изобразительными, мультимодальными и пр.), каталогами и архивами записей, навигационными маршрутами, компьютерными вирусами и т.п. Как таковая, среда Интернета

представляет немалый интерес для всех специалистов, профессионально изучающих человека и многообразные виды его активности. И действительно, деятельность человека в Интернете довольно давно уже стала предметом изучения философов, социологов, психологов, историков, лингвистов, культурологов, педагогов, «коммуникативистов» (имеются в виду специалисты в области communication science), маркетологов, политологов и других социально ориентированных специалистов.

Психологические консультации в Интернете существуют, как уже показано во втором параграфе первой главы данной курсовой работы, практически с момента его «основания». Психологическое консультирование в сети Internet, - отрасль сравнительно молодая, так как Интернет появился относительно недавно (исторически «вчера»), а посему психологическое консультирование в сети Internet мало изучено. Тем не менее, несмотря на это, немногочисленные печатные публикации, посвященные исследованию психологической помощи в Интернете, все же имеются. Например, Рубцов В.В. и Лебедева С.В. в своей работе (работа опубликована в 2002-м году), посвященной виртуальной психологической службе, пишут, что использование Интернет-пространства для оказания различных типов услуг, в том числе и психологической помощи, стало технически возможным и экономически рентабельным в России только в последние несколько (на сегодняшний момент 6-8) лет. Это явление связано с возникновением новых форм передачи данных по информационным сетям, с внедрением высокоэффективного и относительно недорогого телекоммуникационного оборудования, с появлением целого ряда организаций, оказывающих техническую поддержку в разработке модульных элементов Интернет-содержания и др. При этом, основной проблемой для эффективного и успешного оказания услуг в среде Интернет, является задача проектирования и последующей реализации специализированных «человеко-машинных» систем, способных решать разнообразные деятельностьные задачи.

Теперь, после рассмотрения общих «технологических позиций» анализируемого явления, изучим, как и было заявлено в названии данного параграфа, технологические варианты или модели оказания психологической помощи в Интернете.

Если рассматривать психологическую службу в Интернете с позиции Рубцова В.В. и Лебедевой С.В., т.е., как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой, то, согласно этому подходу, ведущим фактором в данном феномене является совместная деятельность людей, в которой машинный компонент выступает лишь средством ее эффективной реализации. Последнее означает, что эффективность любой человеко-машинной системы зависит от того, каким образом согласуются различные ее компоненты или каким образом машинные, а в случае работы в Интернете – информационные и телекоммуникационные компоненты вписываются в целостную деятельность человека, в его потребности, мотивы, цели и действия. Анализ данной проблематики, проведенный Рубцовым В.В. и Лебедевой С.В. на момент 2002-го года, уже показал (что только подтверждается сегодня, - пять лет спустя после этой публикации), что потенциальные пользователи – клиенты ВПС (Виртуальная психологическая служба) преследуют целый ряд целей.

Во-первых, это цели, связанные с оказанием психологического консультирования (индивидуального и группового) для решения разных проблем.

Во-вторых, это цель обучения детей через Интернет различным практическим навыкам (развитию памяти, внимания и т.п., координации действий, решения различных детских психологических проблем и др.). В-третьих, - это оказание информационных психологических услуг. Однако, форма удовлетворения данных целей зависит от возраста клиентов виртуальной психологической службы (ВПС), которая рассчитана на разные возрастные группы пользователей. Информационными технологиями ВПС

изначально предполагается (учитывается) привлечение клиентов детского, подросткового, юношеского, молодежного и взрослого возрастных сегментов.

Детский сегмент (возрастные рамки – 6-12 лет). В настоящий момент в России наблюдается тенденция к снижению минимального возраста пользователей Интернета. Таким образом, можно предположить, что в скором времени до 50% наших детей в возрасте от 5 до 14 лет будут регулярно выходить в Интернет. Конечно, количество пользователей Интернета в России будет зависеть от множества факторов, но такой прогноз, на наш взгляд, является достаточно разумным. Клиенты этой категории в основном не обращаются с семейными проблемами. Но, многие дети отстают в школе из-за несформированности познавательной сферы и слабости развития познавательных процессов, поэтому для них на искомом сайте размещены развивающие игры (развитие внимания, памяти, воображения, мышления и т.п.). Эти развивающие игры содержательно предполагают собою как индивидуальную работу, так и коллективную деятельность ребят (в том числе, вместе со взрослыми) [17]. Фактически в этой возрастной группе основные задачи, решаемые психологической службой, – это создание учебных классов задач, когда потенциального пользователя психологической службы можно научить какому-либо навыку или умению.

Подростковый и юношеский сегмент (возрастные рамки – 12/13-18 лет). Основные проблемы, в этой группе клиентов – поиск смысла жизни, проблема общения, профориентация, суицидальные намерения, сексуальные отношения, взаимоотношения с противоположным полом, школьные проблемы и т.п. Старшие подростки и юноши стоят перед выбором будущей профессии, и в психологической службе им помогут определиться в своих предпочтениях. Для этого возрастного направления решаются задачи оказания профессионального психологического консультирования, опосредованного средой Интернета. Кроме того, не следует забывать и о большом количестве учебных задач, которые могут решаться с использованием компьютера (например, освоение некоторых понятий и знаний в области истории,

географии, физики, алгебры, геометрии). Эту группу пользователей также могут интересовать и информационные услуги, которые предоставляет ВПС.

Молодежный и взрослый пользовательский сегмент (предусмотрены возрастные рамки до 45-ти лет). Клиент данного рода имеет доступ в Интернет, что отражает его принадлежность к определенному социальному кругу и его «технологический уровень». «В основном» он житель крупного города, с высшим или средним специальным образованием. Клиент психически здоров, в полной мере обладает такими чертами, как способность к рефлексии, самоуважение, самосознание. Он бережно относится к своему внутреннему миру. Клиент обращается в психологическую службу, так как исчерпал внутренние резервы самостоятельного решения проблемы. Он обращается с теми же проблемами, что и к «невиртуальному» психологу (поиск смысла жизни (внутриличностный конфликт), «детско-родительские отношения», межличностные проблемы, смерть близких, физическая травма, неполная семья, проблема общения, одиночество, адаптация, проблема веса, застенчивость и др.)), а так же с теми проблемами, с которыми некоторые клиенты стесняются или боятся (не хотят) обращаться к «реальному» психологу. Среди них, например, сексуальные проблемы, неудовлетворенность личной жизнью, различного рода зависимости (зависимость от психоактивных веществ (ПАВ), алкоголизм, «сектанство» и т.п.)), нетрадиционная ориентация, проблемы, связанные с физическим и/или сексуальным насилием и т.д. Кроме того, информационные услуги ВПС могут удовлетворить потребности данного сегмента клиентов Интернет-психологов в самотестировании (например, IQ-тесты), в популярной информации по психологии.

Конечно, не следует забывать о специфике работы в Интернете, которая определяет способ/форму решения стоящих перед клиентами психологического Интернет-консультирования технических проблем. Основная особенность работы в Интернете, когда человек переходит от одной Интернет-страницы к другой или «заходит» на какую-либо Интернет-страницу

постоянно, – это необходимость ориентации на огромное количество очень быстро меняющихся условий работы. В частности это выражается в том, что в процессе, скажем, групповой дискуссии, разговора с кем-либо в процессе Интернет-конференции, - постоянно возникают новые вопросы, темы дискуссий, новая информация и т.д. При этом, управление появлением этой информации и ход дискуссии не всегда поддаются контролю и далеко не всегда могут быть направлены Интернет-психологом (имеющим практически те же технические возможности как и клиент) по определенному вектору. Организация совместной работы – это фактически единственный способ фиксирования, регистрирования и создания некоторого постоянного Интернет-пространства.

Совместная работа предполагает формирование определенного климата доверия и взаимопонимания между людьми в решении их проблем, создание условий для естественного дополнения их позиций. Для проектировщиков ВПС, относительно каждой из рассмотренных возрастных групп, объективно осложняются условия решения психотерапевтических задач. В этой связи, необходимым условием работы ВПС является такая организация ее структуры, в которую «встроены» механизмы «естественного» контроля за решением той или иной задачи. «Естественный» контроль, в процессе решения генеральной психотерапевтической задачи в Интернет-среде, возникает исключительно в том случае, когда происходит дополнение позиций различных участников совместной работы, ориентированных не столько на выявление характеристик какого-либо совета, сколько на то, каким образом данный совет был получен, как разработан, т.е. на способ его получения. Иными словами, речь идет о выявлении способов организации работы различных групп клиентов друг с другом и способов построения работы между клиентом (клиентами) и психологом [5]. Психологическое консультирование в Интернете рассматривается, как тип человеко-машинной системы, когда оказание психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы Интернет-средой. Рубцов В.В. и Лебедева

С.В. в ходе проведенного анализа рассматриваемого явления показали, что потенциальные пользователи – клиенты ВПС преследуют целый ряд целей. Именно в зависимости от целей клиента, виртуальному психологу (как и «реальному») следует определять метод решения стоящих перед клиентами проблем. Таким образом, видами психологического консультирования в Интернете являются индивидуальное и групповое психологическое Интернет-консультирование.

В рамках Интернет-консультирования как технологии психологического консультирования предоставляется профессиональная психологическая помощь. Клиент может общаться с психологом в режиме on-line - приватно/индивидуально, в режиме off-line - по электронной почте. Клиент описывает свою проблему с помощью специальной анкеты на Интернет-сайте психологической помощи, которая предоставляется ему при «захождении» на соответствующую Интернет-страницу. При этом, наличие и заполнение анкеты выступают в качестве элемента рефлексии потенциального пользователя относительно спектра его возможных проблем. После заполнения анкеты, клиент направляется в соответствии со спецификой запроса к психологу, специализирующемуся на данной проблеме, на консультирование. Если клиент хочет консультироваться анонимно (что указывается в анкете), то ответ отсылается по электронной почте или в режиме закрытого/приватного чата, если нет, то вопрос и ответ публикуются на «психоконсультационном» сайте.

Существует некоторая специфика у группового психологического Интернет-консультирования. Так вот, «отдельно имеется» коммуникативно-операционная среда (форумы) для обсуждения, согласования различных позиций и принятия решения по наиболее насущным проблемам потенциальных пользователей в режиме реального времени, - с последующим хранением текста дискуссий для дальнейшего их чтения и анализа. Имеет место несколько категорий подобных «сред», наиболее адекватных потребностям различных групп клиентов: «До 16 и старше» –

специализированный форум для подростков, где обсуждаются волнующие их проблемы. Ведущий (модератор) задает проблемную ситуацию, которую участники форума должны решить сообща, работая в команде, фактически дополняя свои позиции в процессе совместной работы. Для наиболее профессиональной и эффективной работы ведущий обеспечивает согласование этих позиций, взаимопонимание различных групп участников, общение между участниками, планирование общих способов работы и взаимную рефлексия.

«Е-форум», – здесь происходят круглосуточные общедоступные дискуссии по решению психологических проблем. Участниками форума являются взрослые люди. Основная задача форума – эмоциональная и информационная поддержка участников. «Е-форум» – это вариант групповой работы, во время которой клиент сталкивается с различными мнениями участников форума по обсуждаемой проблеме. В такой работе очень многое зависит от «ведущего». Его основная задача состоит в отслеживании ситуации и ведении дискуссии, направлении ее к разрешению проблемы. Ведущий управляет форумом так, чтобы не дать участникам уйти в сторону, перескочить к обсуждению другой проблемы. Для того чтобы работа форума проходила организованно, виртуальной психологической службой разработаны «Правила общения участников «Е-форума»». Принципиальное отличие «Е-форума» от форума «До 16 и старше» не только в возрастной категории пользователей, а еще и в том, что участники этого форума используют его как инструмент обеспечения рефлексии относительно собственной позиции проблемы.

Имеется еще одна технологическая форма психологического Интернет-консультирования, носящая название «Группы по интересам». Список группы составляется заранее, желающие участвовать в обсуждении записываются в «Книге предложений». Дискуссию (как и на форуме) ведет опытный специалист. Отличие подобных групп от «Е-форума» заключается в следующем: число членов группы намного меньше (6–10 человек), в основном

это люди, остро интересующиеся конкретной обсуждаемой проблемой. Беседа проходит в приватном режиме, т.е. только для зарегистрированных членов данной группы. Архив информации по данной группе остается доступным только для членов данной группы. Все это социально способствует единению малой группы, - как если бы такая работа происходила в реальности.

Таким образом, существует несколько базовых технологических способов психологической помощи в Интернете. Данные технологические приемы определяются и оцениваются в зависимости от потребностей клиента. Чаще всего клиентам Интернет-консультаций предлагаются индивидуальное консультирование либо участие в форуме, который подбирается, как правило, в зависимости от возрастной категории клиента и его личностных предпочтений и запросов.

На сегодняшний день, как мы выяснили выше, сформировалась огромная целевая аудитория (целевая группа) клиентов, которая при появлении у нее самых разных психологических проблем будет, прежде всего, искать помощи именно в Интернете. В этой связи, психологическое консультирование онлайн в Интернете обязано иметь место, - это не мода, а общественная необходимость.

Что же касается самих консультантов, то, хотим снова подчеркнуть, что Интернет дает психологу новые богатые возможности для самопрезентации. Это значит, что его потенциальный клиент заочно может познакомиться с ним, узнать о нем больше, почитать его публикации, вникнуть в стиль и манеру его работы, и даже посмотреть, как он решает проблемы других людей. Это позволяет потенциальному клиенту выбирать «своего» психолога Интернет-консультанта.

Итак, когда-то, «очень давно» (а исторически «вчера»), для того чтобы получить психологическую консультацию, к психологу нужно было прийти на очный прием. Потом появилось консультирование по телефону. Теперь – психологические Интернет-консультации в режиме онлайн. Любой человек может задать психологу интересующий его вопрос на специальных

бесплатных или платных сайтах. Но насколько можно доверять этим советам и самой форме электронного консультирования? Какие есть недостатки и достоинства у Интернет-консультирования как у технологии психологического консультирования? Именно на эти вопросы мы и отвечали в нашем курсовом исследовании.

2 Создание Web – сайта для компании по оказанию психологических услуг

2.1 Выбор программных средств для разработки веб – сайта «Надежда»

Отправной точкой в создании веб – сайта являются цели и задачи, для достижения и решения которых используются информационные технологии.

Для создания веб – сайта были использованы следующие основные программные комплексы: Denwer, WordPress, браузер Google Chrome и другие.

Denwer – локальный веб-сервер – проект Дмитрия Котерова, локальный сервер (Apache, PHP, MySQL, Perl и т.д.) и программная оболочка, используемые Web-разработчиками для разработки сайтов на локальной Windows-машине без необходимости выхода в Интернет. Главная особенность Denwer — удобство при удаленной работе сразу над несколькими независимыми проектами и возможность размещения на Flash-накопителе [8].

Ключевая особенность Denwer - поддержка работы сразу с несколькими проектами, каждый из которых располагается на отдельном виртуальном хосте. Виртуальные хосты для проектов создаются автоматически: например, вам достаточно скопировать файлы проекта в /home/ИмяПроекта/www и он тут же станет доступен по адресу <http://ИмяПроекта> (DOCUMENT_ROOT также будет корректным). Это особенно удобно в работе веб-студий, разрабатывающих параллельно несколько сайтов, а также "в связке" с системами контроля версий CVS или Subversion. Схема именования директорий может быть легко настроена персонально на ваш хостинг в шаблоне виртуальных хостов.

Все компоненты Denwer уже настроены и готовы для работы (в частности, корректно настроена русскоязычная кодировка MySQL, SSL и т.д.). Кроме того, вы можете обновлять любой из сервисов Денвера (Apache, PHP,

MySQL и т.д.) вручную, просто копируя новые версии дистрибутивов поверх старых.

Denwer автономен: он может располагаться в любой директории на диске (на флэш-накопителе). Он также не изменяет системных файлов Windows, так что может быть деинсталлирован путем простого удаления своей папки.

Основные отличия комплекса от аналогов.

1. Модульность, расширяемость, компактность. Нет необходимости выкачивать многомегабайтные дистрибутивы отдельных компонентов. Базовая версия Denwer, включающая Apache + SSL + PHP5 + MySQL5 + phpMyAdmin, имеет размер всего около 5.4МБ и при этом полностью функциональна.

2. Поддержка и автоматическое конфигурирование сразу нескольких проектов, каждый из которых представлен отдельным виртуальным хостом.

3. Централизованная система запуска и остановки всех компонентов Denwer. Благодаря своей автономности, после остановки Denwer полностью "исчезает" из системы и может быть скопирован в другую директорию или даже удален.

4. Эмулятор sendmail: возможность отладки скриптов, отправляющих почту. Все письма, созданные в PHP-скриптах, не отправляются наружу, а складываются в специальную директорию /tmp!/sendmail.

5. Пакеты расширений. Для Denwer существует множество компонентов, которые можно установить позже (PostgreSQL, Python, FireBird, Parser, старые версии PHP4 и PHP5, MySQL4 и т.д.). Все они доступны для скачивания на официальном сайте Denwer и снабжены инсталлятором. Вы также можете устанавливать любые другие сервисы вручную, а также обновлять компоненты Denwer из официальных дистрибутивов без каких-либо проблем.

6. Программы, входящие в состав комплекса, написаны различными разработчиками, их особенности иногда могут затруднить совместное

функционирование. Возможны также принципиальные различия различных версий одной и той же программы, что зачастую затрудняет установку и настройку. Компоненты Denwer конфигурировались и тестировались для обеспечения полноценной работы в составе комплекса.

Состав базового пакета Denwer:

1. Apache 2 с поддержкой SSL и mod_rewrite.
- 2/ PHP5: выполняемые файлы, модуль для веб-сервера Apache, дистрибутивный и адаптированный конфигурационный файл, библиотека GD, модули поддержки MySQL и sqLite.
3. MySQL5 с поддержкой InnoDB, транзакций и русских кодировок (windows-1251).
4. phpMyAdmin - панель управления базой данных MySQL, а также скрипт, упрощающий добавление нового пользователя MySQL.
5. Отладочный эмулятор sendmail (/usr/sbin/sendmail), не отправляющий письма, а записывающий их в директорию /tmp!/sendmail.
6. Система автоматического поиска виртуальных хостов и обновления системного файла hosts, а также конфигурации Apache. Благодаря ей добавление нового виртуального хоста (или домена третьего уровня) заключается в простом создании каталога в /home и перезапуске комплекса 22. Все изменения вносятся в конфигурационные и системные файлы автоматически, но вы можете управлять этим процессом при помощи механизма шаблонов хостов.

На официальном сайте Denwer доступны дополнения, расширяющие возможности базового комплекта:

- PHP версии 3 в виде CGI-программы;
- PHP версии 4 в виде CGI-программы;
- дополнительные модули для Apache;
- дополнительные модули для PHP;
- полная версия ActivePerl;
- интерпретатор ActivePython.

- сервер MySQL версии 4;
- модули поддержки технологии Parser;
- СУБД PostgreSQL;
- СУБД FireBird версий 2 и 1.3
- другие популярные модули.

Установка и настройка.

Все дистрибутивы поставляются в виде самораспаковывающихся инсталляторов. После запуска программа установки задаст ряд вопросов о параметрах настройки Денвера.

Запуск и остановка сервера.

Управление запуском и остановкой всех компонентов Denwer осуществляется посредством файлов `denwer\Run.exe` и `denwer\Stop.exe`, находящиеся в директории комплекса.

1. старт сервера: файл `denwer\Run.exe`
2. остановка сервера: файл `denwer\Stop.exe`
3. остановка и отключение виртуального диска: файл `denwer\SwitchOff.exe`

После установки и первого запуска комплекса рекомендуем сразу же запустить браузер, набрав в нем следующий URL: "http://localhost". Вы должны попасть на тестовую страницу Denwer. Выбрав те или иные ссылки, вы можете протестировать каждый компонент Denwer отдельно.

WordPress — система управления содержимым сайта с открытым исходным кодом, распространяемая под GNU GPL. Написана на PHP, в качестве сервера базы данных использует MySQL. Сфера применения — от блогов до достаточно сложных новостных ресурсов и интернет-магазинов. Встроенная система «тем» и «плагинов» вместе с удачной архитектурой позволяет конструировать практически любые проекты. WordPress выпущен под лицензией GPL версии 2, главная страница версии WordPress представлена на рисунке 1.

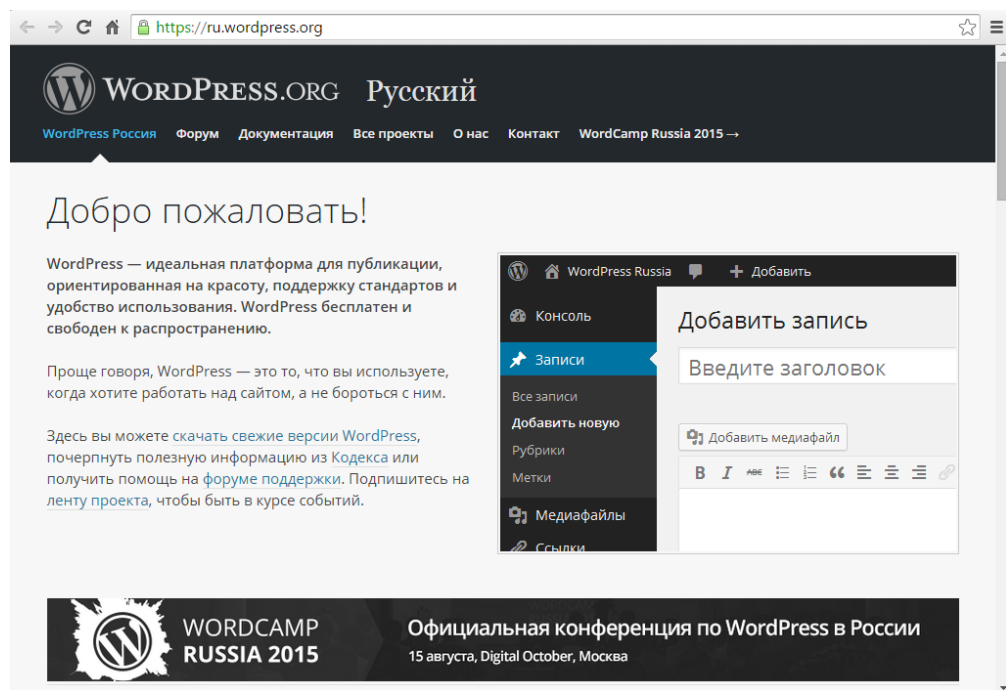


Рисунок 1 – Официальный сайт WordPress

2.2 Разработка дизайна, верстка макета

За основу макета информационного ресурса был взят стандартный шаблон WordPress. Основными структурными компонентами макета главной страницы веб-сайта являются: header (верхняя левая часть сайта, где размещается название сайта), content (информация, находящаяся в выбранном разделе, размещается по центру страницы), menu (по верхней части сайта, где находится список разделов, доступных пользователю). Эти компоненты представлены на рисунке 2.

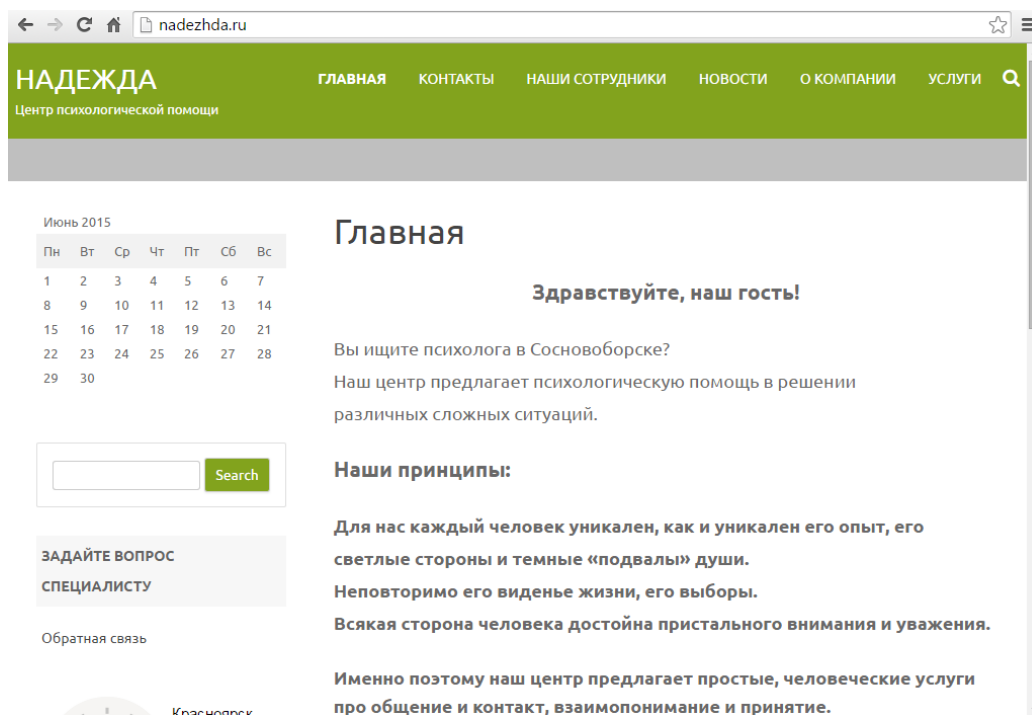


Рисунок 2 – Основные структурные компоненты веб - сайта

2.3 Создание веб – сайта «Надежда»

Прежде, чем приступить к созданию веб - сайта необходимо было настроить локальный веб-сервер. Для этой цели использовалась сборка Denwer, включающая в себя веб-сервер Apache, интерпретатор языка PHP, СУБД MySQL, панель управления MySQL – phpMyAdmin. Данная сборка не требует дополнительной настройки и проста в установке.

Затем мы произвели установку WordPress версии 4.2.2 и файлов русификации на наш web-сервер. Установка потребовала лишь небольших настроек некоторых параметров, таких, как имя базы данных (БД), имя пользователя БД, пароль доступа к БД, название сайта, логин и пароль администратора сайта, адрес электронной почты, часовой пояс. По завершении установки сайт становится доступным для работы.

Чтобы привести сайт к желаемому виду был переделан шаблон WordPress. Шаблон WordPress - это набор файлов, которые управляют представлением данных. Шаблон не является веб сайтом и не рассматривается

как законченный дизайн сайта. Шаблон представляет собой основание дизайна для вывода веб - сайта под управлением WordPress. Для достижения эффекта законченного дизайна шаблон тесно взаимодействует с содержанием сайта, которое хранится в базе данных WordPress.

Стили шаблона созданы так, что при вставке данных, они автоматически наследуют правила оформления, определенные в шаблоне для ссылок, меню, навигации, текста и прочих элементов.

Затем через административную панель установили новый шаблон и сделали его стилем по умолчанию. На рисунке 3 показан внешний вид главной страницы информационного ресурса после выполнения манипуляций по изменению шаблона.

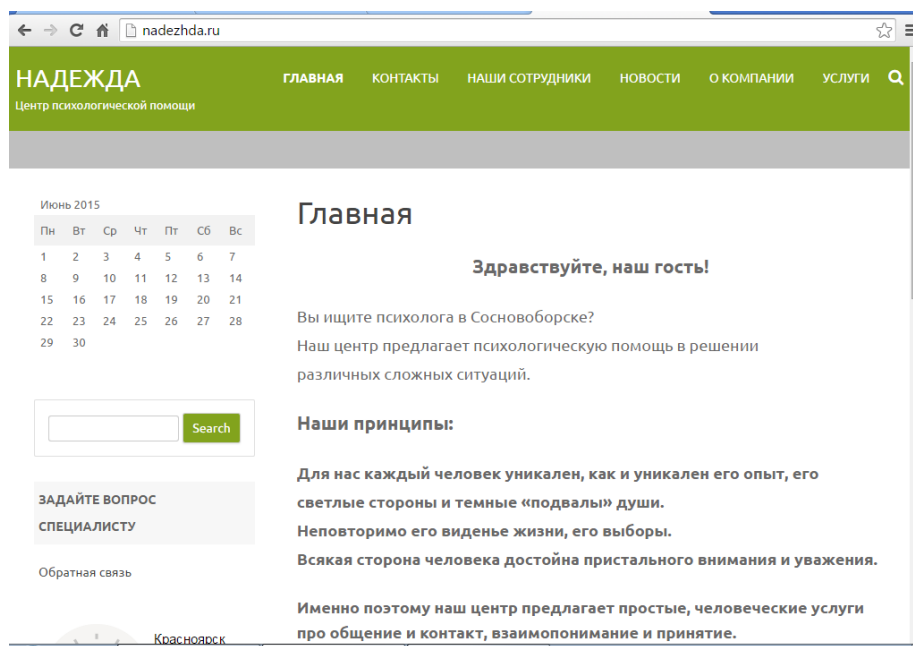


Рисунок 3 – Подготовленный шаблон в WordPress

2.4 Алгоритм работы с Web-сайтом «Надежда»

Для тестирования работы веб - сайта, использовался браузер Google Chrome. Поскольку никаких нареканий по корректности отображения ресурса браузер не вызвал – рекомендуем для просмотра.

Чтобы просмотреть веб – сайт для компании по оказанию психологической помощи в адресной строке браузера необходимо ввести адрес <http://nadezhda.ru/> (Рисунок 4). Административный раздел ресурса находится по адресу <http://nadezhda.ru/wp-admin> (Рисунок 5).

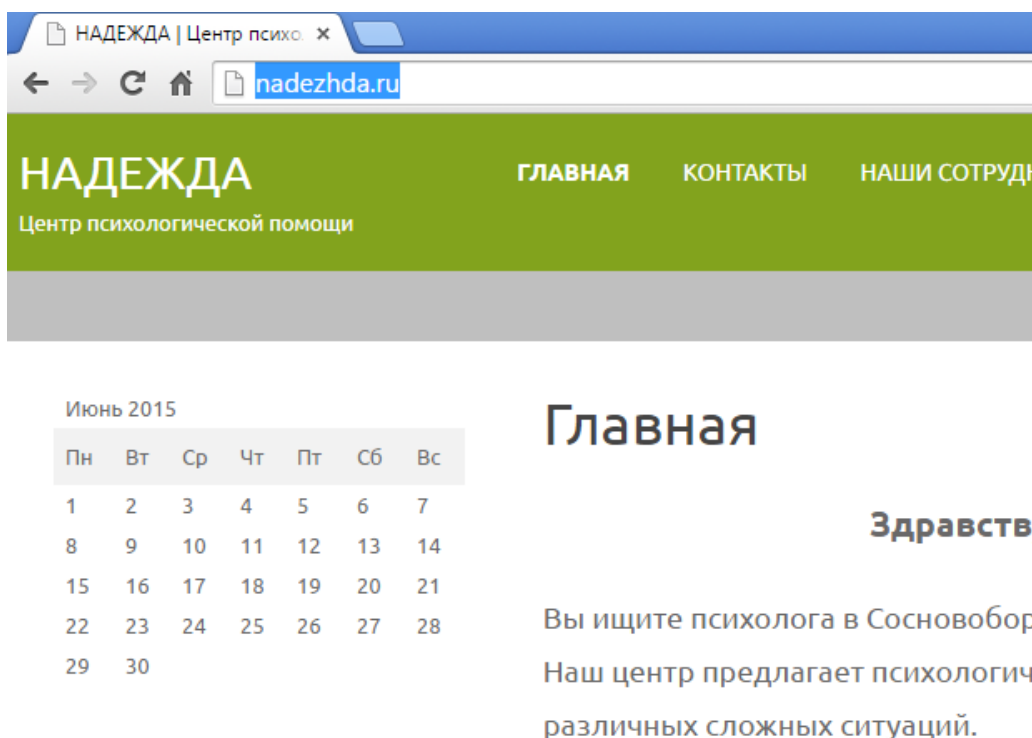


Рисунок 4 – Адрес веб - сайта «Надежда» в сети Интернет

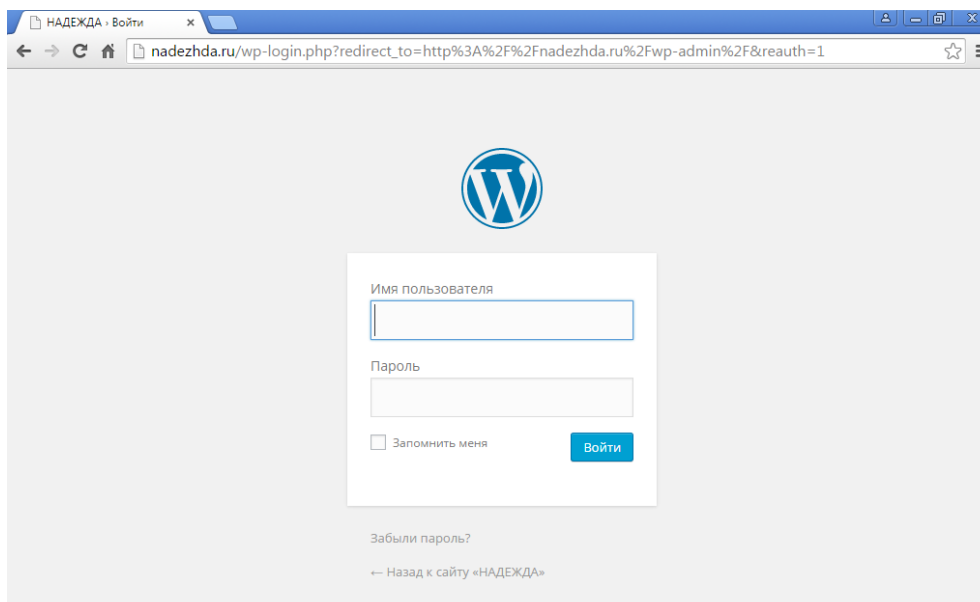


Рисунок 5 – Адрес страницы входа в административный раздел веб - сайта «Надежда»

Сайт содержит следующие разделы: «Главная», «Контакты», «Наши сотрудники», «Новости», «О компании», «Услуги», в каждом из которых содержится различная информация. Так же есть возможность задать вопрос специалисту с помощью раздела «Обратная связь».

В разделе «Главная» содержится вводная информация приветствующего характера (Рисунок 6).

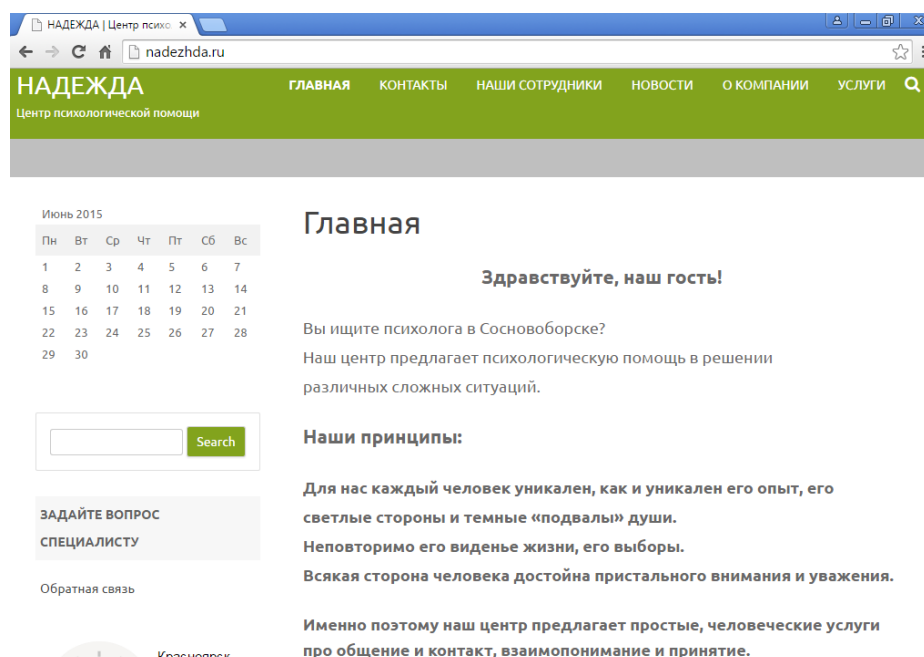


Рисунок 6 – Содержание раздела «Главная»

Раздел «Контакты» содержит информацию о местонахождении психологического центра «Надежда», контактный телефон, Email и режим работы (Рисунок 7).

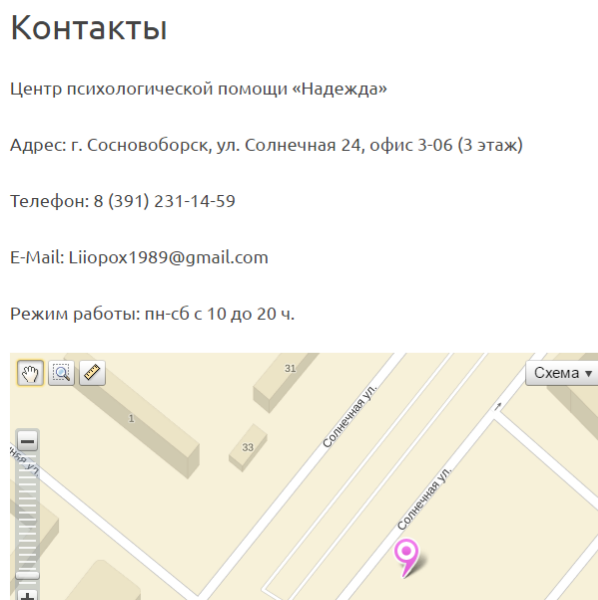


Рисунок 7 – Содержание раздела «Контакты»

В разделе «Наши сотрудники» содержится информация о сотрудниках компании, направление деятельности специалистов (Рисунок 8).

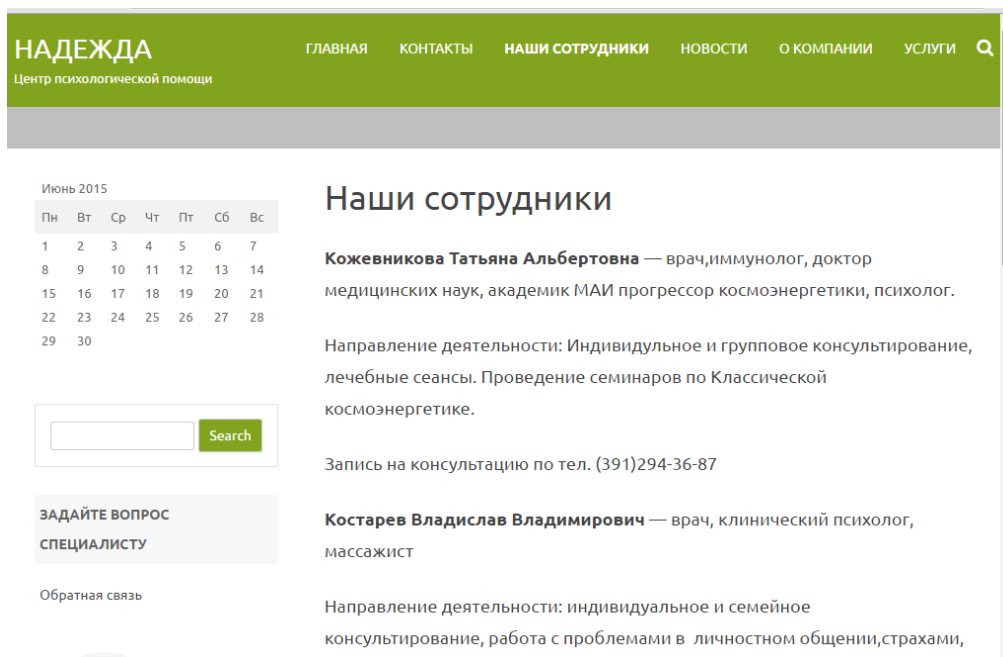


Рисунок 8 – Раздел «Наши сотрудники»

«Новости» представляют собой информацию о нововведениях, акциях, проводимых событиях и о многом другом. Этот раздел часто редактируется для того, чтобы посетители веб – сайта были в курсе новых событий психологического центра «Надежда» (Рисунок 9).

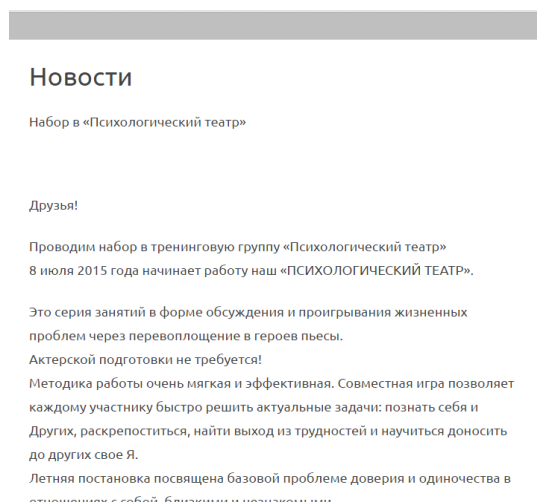


Рисунок 9 – Заполнение раздела «Новости»

Раздел «О компании» содержит краткую и полную информацию о деятельности компании «Надежда» (Рисунок 10).

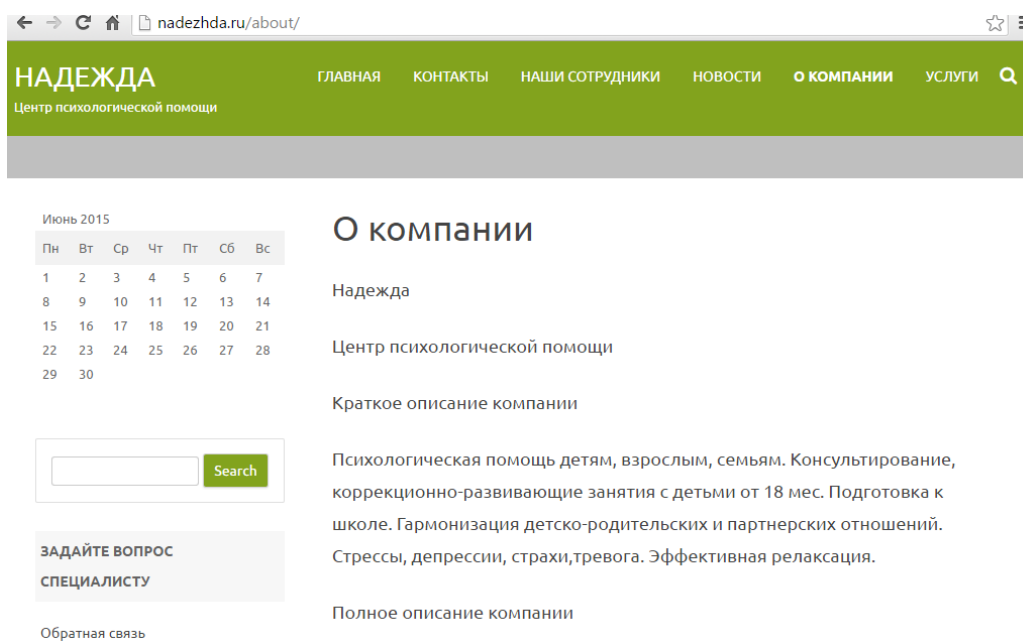


Рисунок 10 – Раздел «О компании»

«Услуги» содержит в себе перечень психологических услуг, предоставляемых компанией своим клиентам (Рисунок 11).

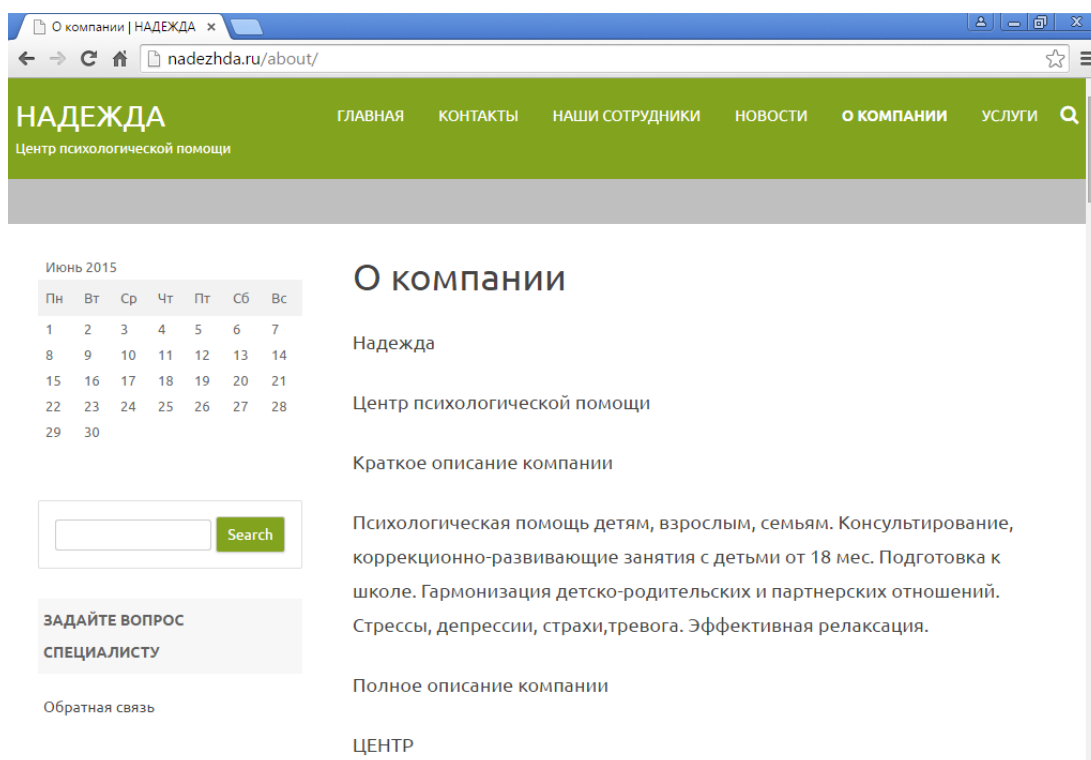


Рисунок 11 – Заполнение раздела «Услуги»

Раздел «Обратная связь» включает в себя поля для заполнения посетителем сайта информации о себе и о проблеме, которой он хочет поделиться со специалистом психологического центра «Надежда» (Рисунок 12).

Обратная связь

Ваше имя (обязательно):

Ваш e-mail (обязательно):

Тема:

Сообщение:

Рисунок 12 – «Обратная связь»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результатом дипломной работы является создание Web-сайта для компании «Надежда», занимающейся оказанием психологических услуг. Разработанный Web-сайт содержит информацию о компании, об услугах, сотрудниках, так же содержит контактную информацию.

Благодаря программе WordPress разработанный Web-сайт является «быстрым вариантом», то есть включает в себе те немногочисленные функции, которые присущи профессиональным сайтам. Профессиональной разработкой сайтов занимаются группы людей, в то время как программа WordPress позволяет создавать сайт быстро и легко одному человеку.

В ходе написания дипломной работы были выполнены поставленные задачи:

- Выявлены модели, способы и технологические приемы оказания психологической помощи в Интернете;
- Изучены виды и формы психологического консультирования в Интернете;
- Было выбрано программное обеспечение для создания Web – сайта;
- Разработан Web – сайт для компании по оказанию психологических услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию: учебник / Г.С. Абрамова. - М., «Просвещение», 2010.-246 с.
- 2 Алешина Ю.Е. Семейное и индивидуальное консультирование / Ю.Е. Алешина, - М., Просвещение, 2013. – 356 с.
- 3 Антипов С.В. Современные технологии разработки Web-сайта / С.В. Антипов. Информатика и образование, 2014. -213 с.
- 4 Байков В.А. Интернет: поиск информации и продвижение сайтов / В.А.Байков. – СПб, 2010.-367 с.
- 5 Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учебное пособие / А.Ф.Бондаренко. – М.: Класс, 2010.-236 с.
- 6 Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь, Санкт-Петербург, Питер, 2013. -425 с.
- 7 Василюк Ф.Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк. - М., 2009.-123 с.
- 8 Вейтман В. Программирование для WEB.: Учебное пособие / В. Вейтман: - М.: Издательский дом «Вильямс»,2010. -368 с.
- 9 Галкин С.Е. Бизнес в Интернете / С.Е. Галкин. - М.: Центр, 2015. – 247 с.
- 10 Горев А.А. Эффективная работа с УБД / А.А. Горев, П.В. Ахаян. Питер, 2013. -216 с.
- 11 Донцов А.И. проблемы групповой сплоченности: Учебное пособие / А.И Донцов, - М.,МГУ, 2011. -321 с.
- 12 Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.- М.: Че-Ро, издательство МГУ, 2011. -213 с.
- 13 Елизаров А.Н. Концепции и методы психологической помощи : Учебное пособие / А.Н. Елизаров – М.: «Ось-89», 2012. -265 с.

- 14 Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: «Ось-10», 2010. -324 с.
- 15 Карпова Т.С. Базы данных: модели разработка, реализация: Учебное пособие / Т.С. Карпова, СПб.: Питер, 2011. -304 с.
- 16 Каймин Т.С. Интернет-технологии: Учебное пособие / Т.С. Каймин. - М.; ВДУ, 2014,-236 с.
- 17 Каймин В.А. Информатика: Учебник для студентов / В.А. Каймин. - М.: ИНФРА, 2011. -423 с.
- 18 Кочюнас Р.А. Основы психологического консультирования: пер с лит. / Р.А. Коючнас. – М. Смысл, 2012. -256 с.
- 19 Мей Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мей. – М., Просвещение, 2013 -324с.
- 20 Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков - М.: смысл, 2012. -326 с.
- 21 Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. Питер, 2014. -231 с.
- 22 Новоселов Е.Н. Создание Web-страниц с помощью HTML / Е.Н. Новоселов, И.Р. Кадыров, Информатика и образование, 2014. -325 с.
- 23 Обзоров Н.Н. психологическое консультирование: методическое пособие / Н.Н. Обзоров. Санкт-Петербург, 2013. -216 с.
- 24 Попов В.А. Практикум по интернет технологиям: учебный курс / В.А. Попов. - СПб.: Питер.2012. -418 с.
- 25 Рейнбоу В. Компьютерная графика: Энциклопедия / В. Рейнбоу. Спб.: Питер, 2013 -768 с.
- 26 Симонович С.В. Специальная информатика / С.В. Симонович, Г. А. Алексеев, Г.А. Евсеев, АСТ пресс, М., 2010. -325 с.
- 27 Федорчук А. Г. Как создаются Веб-сайты / А.Г. Федорчук. - СПб.: Питер 2011. -180 с.

28 Шапочников И. А. Веб-сайт своими руками / И.А. Шапочников. - СПб.: БХВ-Петербург, 2013. -124 с.