

7. *Goel, A. Distance Education in 21st Century. Deep and Deep Publication / A. Goel, S. L. Goel. – New Delhi, 2009.*

8. *Keegan, D. Foundations of Distance Education. Routledge Taylor and Francis Group / D. Keegan. – N.Y., 1996. – P. 10–50.*

(Дата подачи: 25.02.2022 г.)

В. Н. Шляпников

Московский институт психоанализа, Москва

Т. И. Краснова

Республиканский институт высшей школы, Минск

V. Shlaypnikov

Moscow Institute of Psychoanalysis, Moscow

T. Krasnova

National Institute for Higher Education, Minsk

УДК 159.99

ОКАЗАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ОНЛАЙН: ТРЕБОВАНИЯ К КОМПЕТЕНЦИЯМ ПСИХОЛОГА

PROVISION OF PSYCHOLOGICAL SERVICES ONLINE: REQUIREMENTS FOR THE COMPETENCES OF A PSYCHOLOGIST

В статье представлено описание модели компетенций психолога, которые необходимы для работы в виртуальном пространстве. При разработке модели на основе анализа литературы, рынка услуг, интервью с экспертами были выделены технические, методические и организационные аутентичные проблемы в профессиональной деятельности психологов онлайн. На основе проделанного анализа были сформулированы группы компетенций: ИКТ-компетенции, профессиональные компетенции, предпринимательские компетенции; рефлексия (готовность к профессиональному саморазвитию). Разработка модели компетенций сделана на основе четырехкомпонентной педагогической модели и является основанием для проектирования образовательных программ подготовки психологов.

Ключевые слова: четырехкомпонентная модель педагогического дизайна; аутентичные проблемы; предпринимательские компетенции; ИКТ-компетенции; профессиональные компетенции; рефлексия.

The article presents a description of the psychologist's competencies model, which are necessary for working in the virtual space. The model is based on the analysis of the literature, the service market, and interviews with experts. Technical, methodological and organizational authentic problems in the professional activities of psychologists working online were identified. Groups of competencies were formulated: ICT competencies, professional competencies,

entrepreneurial competencies; reflection (readiness for professional self-development). The development of the competency model was made on the basis of a four-component pedagogical model. This model is the basis for the design of educational programs for the training of psychologists.

Keywords: four-component model of pedagogical design; authentic problems; entrepreneurial competencies; ICT competencies; professional competencies; reflection.

Глобальные трансформации современного общества поставили перед высшим образованием задачу подготовки кадров для цифровой экономики. Анализ рынка свидетельствует о глубоком проникновении информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в сферу оказания психологических услуг, что значительно расширяет возможности специалистов по получению профессионального опыта, продвижению услуг, созданию клиентской базы, личного бренда и т. д. Но внедрение ИКТ в психологическую практику несет в себе не только возможности, но и значительные риски. В первую очередь использование ИКТ сопряжено со значительными затратами человеческих и финансовых ресурсов. Успешный выход в онлайн-формат предполагает не только хорошее владение ИКТ, но и умение управлять ресурсами и бизнес-процессами. И здесь мы находим очевидное противоречие: существующие образовательные программы подготовки психологов не формируют у студентов компетенций, необходимых для работы в виртуальном пространстве, в первую очередь предпринимательских, обеспечивающих успешность его продвижения на рынке психологических онлайн услуг.

В связи с этим представляется актуальной разработка модели компетенций «Психолог в цифровом мире» в соответствии с четырехкомпонентной педагогической моделью (J.J.G. van Merriënboer & P.A. Kirschner), которая направлена на решение конкретных практических задач и предполагает исследование аутентичных профессиональных проблем в деятельности.

В соответствии с моделью были использованы следующие *методы определения компетенций*: анализ литературы, наблюдение, опрос, экспертное интервью.

В рамках четырехкомпонентной модели педагогического дизайна свободные интервью экспертов-практиков, успешно оказывающих психологические услуги в онлайн-среде, являются основными для выявления аутентичных профессиональных проблем. В результате была сформирована панель из 10 экспертов с базовым психологическим образованием, имеющих успешный опыт онлайн-консультирования не менее 3 лет и опыт обычного консультирования не менее 10 лет.

Используемые методы позволили получить следующие *результаты*.

1. *Анализ литературы* показывает, что развитие практики оказания психологических услуг онлайн опережает ее рефлекссию. Обсуждения в литературе перспектив работы психологов в виртуальном пространстве фокусируется, как правило, на нескольких аспектах: а) самой возможности и эффективности оказания психологических услуг онлайн, и соответственно,

целом ряде этических аспектов; б) целесообразности и реалистичности трансфера классических форм оказания психологической помощи в онлайн; в) вторичности технических аспектов использования средств ИКТ и первичности содержательных вопросов, связанных с тем, какие психологические практики в условиях отсутствия прямого взаимодействия «психолог – клиент» и как продвигать онлайн.

На сегодняшний день экспертами высказываются ряд позиций относительно эффективности и перспективности работы психологов онлайн, а именно: психологическая практика не может быть виртуализирована в виду ее специфичности; прямо противоположная позиция, в соответствии с которой цифровизация и есть перспектива развития психологической деятельности; и более умеренные позиции, в соответствии с которыми либо лишь некоторые практики могут «перейти» в онлайн (например, консультирование), либо актуально не столько трансфер кого-то отдельного вида практики (дублирование в онлайн реальной), сколько создание новых типов (например, марафон). Эвристичной представляется именно последняя позиция, центрирующаяся на содержательной специфике психологической практики онлайн, и рассматривающая техническую составляющую в качестве периферийной.

Анализ литературы показывает, что, к сожалению, вопросы о том, какими компетенциями должен владеть психолог для работы онлайн, что необходимо включить в образовательные программы для того, чтобы подготовить психолога, способного оказывать психологические услуги в виртуальном пространстве, не являются активно обсуждаемыми, работы на данную тему единичны [1–4; 7].

2. *Анализ рынка.* На сегодняшний день рынок психологических услуг онлайн, с одной стороны, развивается очень интенсивно, что подтверждается ростом количества сервисов (платформ, сайтов и т. д.), предназначенных для оказания услуг и предоставляющих возможность подбора психологов. С другой стороны, это развитие рынка осуществляется стихийно, хаотично и нерелексивно. Особенность отечественного рынка онлайн услуг состоит и в том, что он законодательно не регулируется, механизмы движения финансовых потоков скрыты. В период пандемии спрос на психологические услуги онлайн очень возрос (например, в 2020 г. согласно статистике «Авито.Услуг» на 89 %) и рынок сильно активизировался [5].

Кто предоставляет и кто обращается за психологическими услугами онлайн?

- *Специалисты, оказывающие психологические услуги онлайн.* Одной из особенностей является то, что зачастую на рынке психологических онлайн услуг более успешными оказываются непрофессиональные психологи. В целом рынок сегодня переполнен неспециалистами. К сожалению, часто ими оказываются услуги достаточно низкого качества, данные специалисты не берут ответственности за эффективность своей деятельности на себя и в целом ее сложно оценить.

- *Разнообразие категорий клиентов.* Возраст клиентов разнообразен (охватывает практически все возрастные периоды). С точки зрения половой принадлежности, обращаются за помощью чаще женщины. Есть проблема, связанная с отсутствием у многих клиентов четкого понимания того, кто такой психолог и как он работает. Как следствие – смешение представлений о психологической практике и эзотерических продуктах. Однако в период пандемии выделилась часть целевой аудитории, отличающаяся своей рефлексивностью, желанием разобраться с собственными негативными состояниями и преодолеть их (как правило, это люди имеющие опыт терапии или осознающие ее значимость) [6].

К сожалению, практикующие онлайн психологи также зачастую имеют поверхностное представление о своей целевой группе, не умеют конструировать профиль своего клиента и соответственно нечетко понимают границы формирования своей клиентской базы.

- *Специфика психологических проблем.* Перечень проблем, с которыми обращаются клиенты, весьма разнообразен, мало отличается от списка для офлайн психологической практики, и с трудом поддается структурированию: консультации по семейным проблемам, подготовка детей к школе, подростковые проблемы, тревожные и депрессивные расстройства, проблемы лиц с особыми потребностями, социальное взаимодействие и др.

Какие формы услуг и как предоставляются?

- *Многообразие видов психологической практики и форматов работы онлайн.* Данный перечень весьма представительен: предоставление информационных ресурсов, психодиагностика онлайн, онлайн-консультирование, онлайн-терапия (чаще когнитивно-поведенческая, реже гештальттерапия, логотерапия, психоанализ), онлайн профориентация, онлайн тренинги (коммуникативные, личностного роста, бизнес тренинги), психологическое просвещение и обучение онлайн, повышение квалификации онлайн, онлайн супервизия и др. Диапазон психологических практик онлайн включает индивидуальные и групповые формы работы, интенсивы; адаптированные классические формы консультирования и разработка абсолютно новых форматов (марафоны).

- *Онлайн платформы для поиска психологов для онлайн консультирования, онлайн терапии.* К наиболее известным российским онлайн платформам, предоставляющие онлайн услуги, принадлежат Zigmund.Online, YouTalk, Alter и «Ясно» и др.

- *Продвижения услуг психолога в социальных сетях и мессенджерах (WhatsApp, Instagram, видеохостинг YouTube и др.).* В настоящее время наблюдается увеличение разнообразия сетевой активности большого количества отдельных психологов. Появляются яркие медийные личности психологов-блогеров, практикующих в социальных сетях и завоевавших особую популярность.

- *Практика вебинаров, онлайн курсов и онлайн школ.* Данные виды активно тиражируются, поскольку психологическое обучение и просвещение занимает большую долю ниши психологической практики онлайн.

Анализ рынка онлайн услуг свидетельствует о том, что высокий темп его развития не обеспечивается необходимым количеством высококлассных специалистов, что актуализирует необходимость их подготовки.

3. *Анализ интервью* позволил описать группы основных проблем, с которыми сталкиваются психологи-практики в процессе использования ИКТ в своей работе.

Технические проблемы, связанные с внедрением и использованием ИКТ в своей работе. Как отметило большинство экспертов, современные ИКТ не представляют большой проблемы для самостоятельного овладения и использования в психологической практике. Большинство проблем этого типа возникают либо в результате сбоя работы ИКТ, либо в результате их неправильного использования. В первом случае проблемы неизбежны, особенно в процессе синхронного онлайн-взаимодействия, поэтому специалист должен быть готов оперативно решать их по мере появления. Во втором случае проблемы могут быть устранимы за счет повышения ИКТ-компетенций специалиста.

В связи с этим перед специалистом встают следующие профессиональные задачи: выбор ИКТ согласно адекватным целям и задачам работы, грамотная эксплуатация ИКТ, организация технической поддержки клиента на всех этапах оказания услуги.

Методические проблемы, связанные адаптацией психологических методов работы для онлайн-формата.

В первую очередь, проблемы данной группы возникают в результате ошибки в выборе метода работы, не учитывающего индивидуальные особенности клиента, его проблемы, а также самого метода. В этом случае специалист должен принимать компетентное решение о возможности использования ИКТ в каждом конкретном случае, с учетом всех возможностей и рисков, а также подбирать адекватные методы работы.

Еще один источник проблемы – ограниченные возможности контроля (и сбора информации) за процессом работы и условиями, в которых он протекает. Большинство экспертов отмечают, что данные ограничения практически неустранимы, поэтому специалисту важно подобрать дополнительные средства контроля и сбора информации, компенсирующие эти ограничения.

В связи с этим встают следующие профессиональные задачи: выбор методов, адекватных целям и задачам работы, организация эффективного взаимодействия с клиентом с помощью ИКТ, организация условий, необходимых для эффективной работы, установление и поддержание контакта с клиентом, мониторинг психологического состояния клиента на всех этапах оказания услуги.

Организационные проблемы, связанные с планированием и организацией профессиональной деятельности в онлайн-формате.

Поскольку выход в онлайн-формат предполагает привлечение дополнительных ресурсов, этот процесс нуждается в планировании и контроле. Как

отмечают эксперты, чаще всего проблемы возникают на этапе целеполагания: психолог либо не осознает, с какой целью он выходит в онлайн-пространство, либо имеет неадекватные, завышенные ожидания. В результате потраченные ресурсы не окупают себя и не приносят ожидаемого удовлетворения.

Еще один источник проблем – непонимание своей целевой аудитории и, как результат, выбор ошибочной стратегии продвижения услуги. Эксперты отмечают, что многим специалистам не хватает знания рынка и умений анализировать его.

Также проблемы могут возникнуть на этапе продвижения услуги, поскольку этика работы психолога накладывает существенные ограничения на этот процесс и требует понимания его специфики.

Безусловно, психолог не может обладать всеми специфическими ИКТ-компетенциями, необходимыми для перехода в цифровой формат. Как отмечают эксперты, решение специфических задач, например, разработку сайта, разумнее заказать у ИТ-специалиста. Это само по себе может стать источником дополнительных проблем, поскольку заказчику далеко не всегда удается сразу получить продукт или услугу, обладающую необходимыми качествами. В связи этим психолог-специалист должен уметь формулировать техническое задание, понятное для ИТ-специалиста.

Как отмечают эксперты, наибольшие трудности у психолога-специалиста возникают при столкновении с этой группой проблем.

Наряду с этим большинство экспертов отметили, что ведущая роль в решении всех описанных выше задач принадлежит *профессиональной рефлексии негативного опыта*. Адекватно проработанный сбой или накладка связи в процессе сессии могут помочь в работе с сопротивлением клиента. Ошибки, полученные в процессе продвижения услуги или продукта, могут стать источником информации, необходимой для дальнейшей работы над ними.

4. *Модель компетенций*. На основании описанных аутентичных проблем и задач были сформулированы основные группы компетенций для модели «Психолог в цифровом мире» (таблица 1):

- ИКТ-компетенции – знание и владение современными ИКТ и умение их использовать в профессиональной деятельности с учетом технических возможностей и рисков.
- Профессиональные компетенции – знание и владение методами оказания психологических услуг в онлайн-формате с учетом специфики запроса и индивидуальных особенностей клиентов.
- Предпринимательские компетенции – знание и владение навыками планирования и организации своей профессиональной деятельности в различных онлайн-форматах с учетом их возможностей и рисков.
- Рефлексия – готовность к профессиональному саморазвитию в соответствии с опытом, полученным в ходе работы в онлайн-формате.

Таблица 1

Модель компетенций «Психолог в цифровом мире»

Предпринимательские компетенции		
Стратегическое планирование профессиональной деятельности в онлайн-формате с учетом возможностей и рисков, а также глобальных трендов развития ИКТ и психологической практики		
Знать глобальные тренды развития ИКТ и психологической практики	Уметь разрабатывать стратегию развития профессиональной деятельности	Владеть методами стратегического менеджмента
Анализ рынка психологических услуг, идентификация ключевых стейкхолдеров, сегментирование целевой аудитории продукта или услуги		
Знать ключевых стейкхолдеров рынка психологических услуг	Уметь составлять портрет клиента	Владеть методами анализа рынка, бенчмаркинга, сегментации целевой аудитории
Управление основными бизнес-процессами на всех этапах жизненного цикла продукта или услуги		
Знать основные принципы управления бизнес-процессами на различных этапах жизненного цикла продукта или услуги	Уметь разрабатывать бизнес-модель и оценивать ее эффективность	Владеть методами формулировки и проверки бизнес-гипотез
Планирование, реализация и оценка эффективности стратегии продвижения продукта или услуги		
Знать основные подходы и средства продвижения продуктов на рынке психологических услуг	Уметь разрабатывать маркетинговую стратегию продвижения продукта	Владеть методами продвижения продукта в отрасли психологических услуг
ИКТ-компетенции		
Выбор подходов и методов психологической работы адекватных социально-демографическим и психологическим особенностям целевой аудитории		
Знать возможности и ограничения использования подходов и методов психологической работы в дистанционном формате	Уметь разрабатывать прототип продукта	Владеть методами разработки продукта в сфере оказания психологических услуг
Выбор ИКТ для реализации продукта в онлайн-формате с учетом возможностей и рисков их использования		
Знать основные ИКТ, возможности и риски их использования для оказания психологической помощи	Уметь формулировать техническое задание на разработку продукта	Владеть навыками использования ИКТ на уровне продвинутого пользователя
Управление процессами технической реализации продукта		
Знать основные этапы технической реализации продукта	Уметь управлять процессами технической реализации продукта	Владеть навыками взаимодействия с участниками процесса технической реализации продукта

Организация технической поддержки клиентов		
Знать набор типовых проблем, с которыми сталкиваются пользователи при использовании ИКТ, и способы их решения	Уметь организовывать техническую поддержку клиентов в синхронном и асинхронном форматах взаимодействия	Владеть средствами оказания технической поддержки клиентов
Профессиональные компетенции		
Организация продуктивного взаимодействия с клиентом или группой клиентов с применением дистанционных технологий на протяжении всего периода оказания услуги с учетом текущего законодательства и профессиональных этических норм		
Знать возможности и ограничения организации взаимодействия с клиентом с применением дистанционных технологий Знать текущее законодательство в сфере ИКТ Знать профессиональные этические нормы в сфере оказания психологических услуг онлайн	Уметь организовать эффективное взаимодействие с клиентами посредством дистанционных технологий	Владеть навыками использования ИКТ для дистанционного взаимодействия с клиентами
Создание условий необходимых для достижения оптимального результата психологической работы на протяжении всего периода оказания услуги		
Знать основные проблемы, возникающие в процессе организации дистанционного взаимодействия с клиентом	Уметь предупреждать и эффективно разрешать проблемы, возникающие в процессе организации дистанционного взаимодействия с клиентом	Владеть навыками организации дистанционного взаимодействия с клиентом
Установление и поддержание рабочего контакта с клиентом с помощью дистанционных технологий на протяжении всего периода оказания услуги		
Знать основные проблемы, возникающие в процессе установления и поддержания рабочего контакта с клиентом в онлайн-формате, и возможные способы их решения	Уметь предупреждать и эффективно разрешать проблемы, возникающие в процессе установления и поддержания рабочего контакта с клиентом в онлайн-формате	Владеть навыками установления и поддержания контакта с клиентом в онлайн-формате
Мониторинг состояния клиента с помощью дистанционных технологий на протяжении всего периода оказания услуги		
Знать основные индикаторы и методы оценки состояния клиента с помощью дистанционных технологий	Уметь оценивать состояние состояния клиента с помощью дистанционных технологий на протяжении всего периода оказания услуги	Владеть навыками оценки состояния клиента с помощью дистанционных технологий

Непрерывное самосовершенствование и совершенствование продукта на основе рефлексии профессионального опыта		
Знать основные форматы организации рефлексии профессионального опыта в психологии	Уметь работать с проблемами, возникающими в процессе профессиональной деятельности, и использовать их для совершенствования продукта и собственного профессионального развития	Владеть навыками рефлексии профессионального опыта

Модель компетенций является инструментом для дизайна содержания образовательных программ, заточенных на подготовку психологов для предоставления психологических услуг онлайн.

Список использованных источников

1. Гартфельдер, Д. В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений [Электронный документ] / Д. В. Гартфельдер // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2016. – № 2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnaya-psihologicheskaya-pomosch-obzor-sovremennyh-vozmozhnostey-i-ogranicheniy>.
2. Гильяно, А. С. Этические принципы в интернет-консультировании: постановка проблемы [Электронный документ] / А. С. Гильяно, Е. М. Баранова // Вестник практической психологии образования. – 2017. – Т. 14, № 2. – С. 69–73. – Режим доступа: https://psyjournals.ru/vestnik_psyobr/2017/n2/Guiliano_Baranova.shtml.
3. Нестик, Т. А. Развитие цифровых технологий и будущее психологии [Электронный документ] / Т. А. Нестик // Вестник МГОУ. Серия: Психологические науки. – 2017. – № 3. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitiye-tsifrovyyh-tehnologiy-i-budushee-psihologii>.
4. Психологическая практика онлайн: 2-я Международная онлайн-конференция для психологов и психотерапевтов. 1–3 марта, 2019 [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://psyconf.by>.
5. Растет тревожность и спрос на психологов [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://www.if24.ru/rastet-trevozhnost-i-spros-na-psihologov/>.
6. Щеглова, К. Как работают сервисы онлайн-психотерапии? [Электронный документ] / К. Щеглова. – Режим доступа: <https://theblueprint.ru/beauty/wellness/psychostartapy>.
7. Цифровая трансформация практической подготовки. Кейс Московского института психоанализа / Ж. Л. Варакина [и др.] // Кейсы российских университетов: сборник / сост. К. В. Зиньковский, Е. А. Савелёнок; гл. ред. А. К. Ключев; Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»; Фонд инфраструктурных и образовательных программ; Группа РОСНАНО. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2021. – С. 419–449. – EDN XJKEIT.

(Дата подачи: 25.02.2022 г.)