

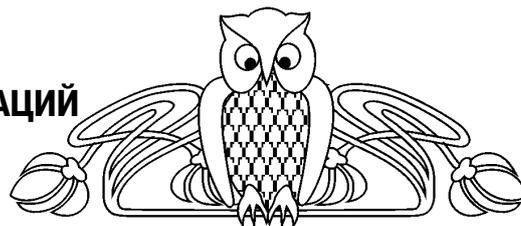


УДК 159.9:316.77

## ОСОБЕННОСТИ МОТИВАЦИИ КЛИЕНТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТАЦИЙ

Ю. А. Абросимова

Саратовский государственный технический университет  
E-mail: ericom007@mail.ru



В статье рассматривается взаимосвязь мотивационной сферы клиентов со спецификой предъявляемых ими проблем и запросов в формате интернет-консультирования. Обозначен ряд проблем, связанных с мотивацией клиентов, и возможные пути их решения. Приводятся рекомендации по моделированию речевой деятельности психолога в процессе оказания им психологической помощи в Интернете.

**Ключевые слова:** мотивация клиента, интернет-консультирование, речевая деятельность.

### Specific Motivation of Psychological Online Consultations Customers

Yu. A. Abrosimova

The article discusses the relationship of the motivational sphere of clients with specific requirements of the problems and requests in the format of Internet counseling. A number of problems associated with the motivation of the clients and possible solutions are identified. Recommendations are given on the modeling of psychologist speech activity in providing psychological assistance to them on the Internet.

**Key words:** motivation of the clients, Internet counseling, speech activity.

Психологическое интернет-консультирование становится одной из распространенных форм взаимодействия психолога и клиента. Благодаря развитию информационных технологий и стремительному расширению интернет-пространства психологическая помощь в сети рассматривается как наиболее доступный и конфиденциальный вид психологических услуг. Являясь сравнительно новой областью профессиональной практики психологов, интернет-консультирование требует разработки своих теоретико-методологических и методических аспектов, что делает его предметом научных исследований в киберпространстве<sup>1</sup>.

Основные проблемы интернет-консультаций связаны со спецификой виртуальной реальности, которая, с одной стороны, обладает особой силой воздействия, а с другой стороны, сужает объем информации, получаемой от собеседника. Значительная часть обращений к психологу через Интернет является краткосрочной – по принципу вопрос-ответ, представлена преимущественно в текстовых сообщениях, поэтому для качественной и результативной работы психолога необходимо быстрое прояснение запроса и мотивации, стоящей за ним, основных критериев ожидаемого клиентом результата. Знание о системе мотивации клиента, его смыслообразующих мотивах позволяет точ-

нее прогнозировать общую направленность его деятельности и определить роль решаемой психологической проблемы в этом процессе, а также найти для клиента дополнительные стимулы, побуждающие к необходимым изменениям.

Данная статья посвящена изучению мотивационной сферы личности клиента и ее взаимосвязи со спецификой предъявляемых им проблем. В статье также приводится обзор результатов эмпирического исследования взаимосвязи мотивации и запросов клиентов психологических интернет-консультаций и рекомендации по моделированию речевой деятельности психолога в данном процессе. Поэтому представляется необходимым дать основную трактовку таких терминов, как мотивация клиента, клиентский запрос и предъявляемая психологическая проблема.

Проблема мотивации в регуляции человеческого поведения изучалась в работах отечественных психологов – В. Г. Асеева, Л. И. Божович, Б. С. Братуся, Ф. Е. Василюка, В. А. Иванникова, Е. П. Ильина, В. И. Ковалева, А. Н. Леонтьева, А. К. Марковой, Р. С. Немова, А. Б. Орлова, В. В. Столина, Эльконина и др.; зарубежных психологов – А. Бандуры, Д. Макклелланда, А. Маслоу, Х. А. Мюррея, В. Франкла, Х. Хекхаузена и др.

Согласно А. Н. Леонтьеву, мотивация представляет собой систему мотивов и выполняет функцию побуждения и смыслообразования<sup>2</sup>. Р. С. Немов определяет мотивацию как совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его направленность и активность<sup>3</sup>. С точки зрения Х. Хекхаузена, мотивация является побуждением к действию, регулирует и направляет его на достижение целей<sup>4</sup>. А. Маслоу отмечал, что мотивация к деятельности растет при актуализации у человека мотива саморазвития<sup>5</sup>. Раскрытие возможностей самосовершенствования, заложенных в процессе решения проблемной ситуации клиента, является одним из основополагающих в экзистенциально-гуманистическом подходе к психологическому консультированию.

Под мотивацией в контексте данного исследования мы понимаем систему мотивов, побуждающих субъекта к действию, обуславливающих целеустремленность и смысловое содержание его деятельности. Мотивация является динамической системой: иерархия мотивов, движущих клиен-



том, может существенно различаться в начале и по окончании психокоррекционного процесса<sup>6</sup>. Наличие у клиента мотивации к самоизменению и самосовершенствованию<sup>7</sup> в процессе психологического интернет-консультирования рассматривается как важный фактор успешности психологической помощи.

Взаимодействие психолога и клиента в интернет-пространстве порождает новые модели помогающей коммуникации, в которых требуется точность передачи смыслов посредством минимального количества коммуникативных средств, прояснение глубинной структуры транслируемых сообщений. В проведенном нами ранее исследовании выявлен ряд семантических индикаторов личностных и ценностно-смысловых особенностей субъекта, присутствующих в текстах его самоописаний в процессе интеграции личности<sup>8</sup>. Изучение мотивационных аспектов личности клиентов с более широким спектром запросов и проблем, обращающихся за психологической помощью в Интернет, позволит дополнить картину дистанционного общения с клиентом, обнаружить дополнительные регуляторы его поведения.

В качестве проблем клиентов, согласно В. В. Столину, рассматриваются указания на то, что клиент хотел бы, но не может изменить<sup>9</sup>. В данном эмпирическом исследовании в качестве проблем, отражаемых в текстах интернет-общений клиентов, присутствовали следующие основные категории: «не уверен – хочу быть уверенным», «не умею – хочу научиться», «не понимаю – хочу понять», «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию».

Запросом является конкретизация клиентом формы ожидаемой помощи<sup>10</sup>. В базу данного исследования были включены тексты с категориями запросов: об эмоциональной и моральной поддержке; о содействии в анализе ситуации; об информации; о личностном росте. В исследовании приняли участие 56 испытуемых, обратившихся к автору в качестве клиентов за психологической интернет-консультацией. Указанный ими возраст колеблется от 20 до 40 лет, 30 женщин и 26 мужчин. С помощью метода контент-анализа<sup>11</sup> определялась специфика проблем и запросов на стадиях вхождения клиента в консультационный процесс и принятия им решения о необходимых изменениях (трансформации)<sup>12</sup>. Изучение мотивационной сферы проводилось с помощью встроенных категорий «мотивы» экспертной психолингвистической системы «ВААЛ»<sup>13</sup> и опросника для исследования источников мотивации Д. Е. Барбутто, Р. В. Сколла<sup>14</sup>. В число исследуемых переменных в составе мотивации испытуемых вошли мотивы: власти (желание власти и страх власти), достижения (достижение успеха и избегание неудачи), аффилиации (надежда на поддержку и страх отвержения), мотивация, проистекающая из внутренней концепции Я (внутренняя мотивация личных достижений), мотивация интернализации

цели (самоактуализации). Анализ результатов исследования осуществлялся на основе методов математической статистики (корреляционный анализ Пирсона и факторный анализ). Статистическая обработка данных проводилась с помощью программного пакета SPSS и приложения Microsoft Excel for Microsoft Office XP.

В результате проведенного исследования обнаружены значимые взаимосвязи мотива желания власти с проблемами: «не умею – хочу научиться» (коэффициент корреляции Пирсона  $r = 0,842$ ,  $p = 0,01$ ), «не понимаю – хочу понять» ( $r = 0,338$ ,  $p = 0,05$ ), «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $r = 0,623$ ,  $p = 0,01$ ) и запросом о содействии в анализе ситуации ( $r = 0,773$ ,  $p = 0,01$ ). Мотив власти, направленный на приобретение ее источников, престижа и влияния на окружающих, побуждает клиента к освоению навыков воздействия на поведение других людей с целью удовлетворения его потребностей. При этом у клиента возникают трудности в анализе ситуации взаимодействия, и в процессе прояснения запроса основное его содержание сводится к пониманию расстановки сил и приоритетов в системе интеракций клиента. Прояснение данного запроса и мотива, стоящего за ним, а также наличия аналогичных и других мотивов у окружающих приводит клиента к принятию решения о необходимости учитывать ценностные ориентации собеседников, формировать более вариабельные поведенческие стратегии. На стадии трансформации, т. е. принятия решений, снижаются показатели взаимосвязи мотива власти с запросом о помощи в анализе ситуации ( $r = 0,334$ ,  $p = 0,05$ ) и проявляется взаимосвязь этого мотива с запросами о помощи в личностном росте ( $r = 0,274$ ,  $p = 0,05$ ), что свидетельствует о более рефлексивной и самостоятельной позиции клиента при решении своих жизненных задач.

Мотив достижения успеха, согласно полученным нами результатам, в начале интернет-консультирования связан с проблемами: «не умею – хочу научиться» ( $r = 0,582$ ,  $p = 0,01$ ), «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $r = 0,821$ ,  $p = 0,01$ ) и запросом о содействии в анализе ситуации ( $r = 0,583$ ,  $p = 0,01$ ). Мотив избегания неудачи – также с проблемой «не умею – хочу научиться» ( $r = 0,413$ ,  $p = 0,01$ ) и запросом об информации ( $r = 0,726$ ,  $p = 0,01$ ). Выявленная у клиентов в качестве ведущей мотивация достижения, будучи направленной на результат и предполагающая критерии успешности достижения поставленной цели, позволяет ориентировать их в процессе интернет-консультаций на прояснение значимых для них целей и критериев успеха и неудачи. Проблема формирования умений клиента, как правило, предполагает умения делать оптимальный выбор целей и действий на пути их достижения, навыки планирования и самоорганизации. Психологическая помощь в этом случае состоит в развитии данных навыков и анализе проблемной ситуации с привлечением дополнительных источников ин-



формации. На трансформационном этапе интернет-консультирования наблюдается взаимосвязь мотивации достижения с проблемой понимания ( $r = 0,341$ ,  $p = 0,05$ ) и запросом о помощи в личностном росте ( $r = 0,855$ ,  $p = 0,01$ ): происходит изменение иерархии целей, поиск и обнаружение новых критериев успешности, появляется запрос о помощи в формировании личностных качеств целеустремленности, ответственности и силы воли.

Изучение особенностей мотива аффилиации обнаружило взаимосвязь мотива надежды на поддержку с проблемой «не уверен – хочу быть уверенным» ( $r = 0,890$ ,  $p = 0,01$ ) и запросом об эмоциональной и моральной поддержке ( $r = 0,880$ ,  $p = 0,01$ ), а также мотива страха отвержения с проблемами «не уверен – хочу быть уверенным» ( $r = 0,733$ ,  $p = 0,01$ ), «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $r = 0,334$ ,  $p = 0,05$ ) и запросом о поддержке ( $r = 0,817$ ,  $p = 0,01$ ). В обращениях клиентов с доминирующим мотивом аффилиации, как правило, отражаются эмоциональные аспекты общения, поиск и формирование взаимоотнообогащающих отношений, проблемы принятия и самопринятия в контакте. Интернет-консультирование данных клиентов предполагает акцент на эмпатических, доверительных аспектах общения, коррекцию самооценки и развитие коммуникативных способностей, поэтому осуществляется в сравнительно долгосрочном режиме с возможностью перехода к формату очных консультаций и тренингов. На стадии трансформации снижается взаимосвязь мотива надежды на поддержку с запросом об оказании эмоциональной и моральной поддержки ( $r = 0,311$ ,  $p = 0,05$ ) и обнаруживается – с запросом о помощи в личностном росте ( $r = 0,278$ ,  $p = 0,05$ ), что свидетельствует о перемещении локуса внимания с внешних ресурсов на внутренние в решении проблем клиентами<sup>15</sup>.

По результатам проведенного исследования мотивация, протекающая из внутренней концепции Я (внутренняя мотивация личных достижений) взаимосвязана с проблемой «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $r = 0,915$ ,  $p = 0,01$ ) и, как правило, присутствует в описаниях ситуаций, препятствующих самореализации клиентов. Имея в качестве ведущей данную мотивацию, клиент является достаточно автономным в процессе психологического интернет-консультирования, придерживается своих личных стандартов в оценке себя и ситуации, поэтому для принятия решения ему необходимо осознать эти стандарты, дальнейшая реализация решения выполняется им самостоятельно, без обращения к психологу.

Мотивация интернализации цели, или самоактуализации, согласно проведенному исследованию, взаимосвязана с проблемой «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $r = 0,982$ ,  $p = 0,01$ ) и запросом об информации ( $r = 0,615$ ,  $p = 0,01$ ). По окончании консультации наблюдается взаимосвязь мотива самоактуализации с за-

просом о помощи в личностном росте ( $r = 0,332$ ,  $p = 0,05$ ). Работа психолога в данном случае нацелена на раскрытие возможностей творческого самовыражения клиента как в его повседневной деятельности, так в работе над собой. Интернет-консультирование клиентов с двумя последними типами мотивации краткосрочно и выполняет задачи конкретизации направлений и активизации их креативной деятельности.

По результатам факторного анализа массива данных о мотивации, проблемах и запросах клиентов интернет-консультирования выявлены три обобщенные категории, отражающие взаимосвязь исследуемых характеристик. В первую категорию, обозначенную нами «потенциал лидерства» (объясняет 52,7% дисперсии), вошли проблемы «не уверен – хочу быть уверенным» (факторная нагрузка  $-0,782$ ), «не умею – хочу научиться» ( $0,982$ ), «не понимаю – хочу понять» ( $0,921$ ), запросы об эмоциональной и моральной поддержке ( $-0,823$ ), о содействии в анализе ситуации ( $0,980$ ), мотивы надежды на поддержку ( $-0,967$ ), страха отвержения ( $-0,957$ ) и желания власти ( $0,876$ ). Данная категория отражает модель поведения субъекта, который, руководствуясь мотивами власти и полагая незначимыми для себя мотивы аффилиации, заинтересован в психологе как эксперте в процессе анализа проблемной ситуации и, будучи уверен в своих возможностях, проявляет интерес к обучению и более полному пониманию происходящего.

Вторая обобщенная категория (32,9% дисперсии), названная «потенциал креативности», содержит в себе характеристики: проблему «не справляюсь сам – хочу изменить ситуацию» ( $0,917$ ), запрос об информации ( $-0,785$ ), внутреннюю мотивацию личных достижений ( $0,978$ ), мотивацию самоактуализации ( $0,961$ ), мотивы страха власти ( $-0,785$ ) и достижений ( $0,718$ ). Категория иллюстрирует поведение субъекта, готового принять вызов в трудной жизненной ситуации, который считает незначимым для себя получение дополнительной информации и намерен использовать преодоление проблем как источник самосовершенствования и достижения социального успеха.

Наименьшая по объему объясняемой дисперсии (13%) обобщенная категория «сопротивление психокоррекции» состоит из двух характеристик – запрос о помощи в личностном росте ( $-0,991$ ), мотивация избегания неудач ( $0,823$ ) – и отражает одно из основных противоречий, переживаемых клиентом в психокоррекционном процессе. Опасаясь потерпеть поражение на пути к достижению цели, субъект отказывается от развития качеств своей личности, которые необходимы ему для разрешения проблемной ситуации<sup>16</sup>.

Каждая из моделей поведения клиента, входящая в обобщенные категории, предполагает различные профессиональные стратегии интернет-консультирования, одной из важнейших составляющих которых является речевая деятельность психолога.



Под речевой деятельностью вслед за А. А. Леонтьевым мы понимаем вид деятельности, связанной с производством речи, который осуществляется в соответствии с социальными нормами и позволяет решать прикладные задачи коммуникации<sup>17</sup>. Модель речевой деятельности, отражающая процесс интернет-консультирования, является недирижабельной и предполагает формирование общего смыслового поля коммуникантов. При обнаружении семантических индикаторов мотивации власти и отрицания мотивов аффилиации в сообщениях клиента, а также запроса о помощи в обучении навыкам, относящимся к первой выявленной нами обобщенной категории, рекомендуется использовать данный запрос для развития коммуникативной компетентности клиента и, как следствие, усиления его аффилиативной мотивации. Присутствие в текстах клиента семантических индикаторов внутренней мотивации, мотивации достижений и самоактуализации, а также запроса о помощи в изменении ситуации, соответствующих второй обобщенной категории, обуславливает применение фасилитирующей стратегии интернет-консультирования и использование психосемантических характеристик образа интегрированной личности как регулятора процессов самосовершенствования и самореализации<sup>18</sup>.

Наличие характеристик третьей обобщенной категории в сообщениях клиента – мотивации избегания неудачи и отрицания запроса о помощи в личностном росте – способствует выбору поэтапной психокоррекционной стратегии, развивающей отношения доверия, использующей смысловую эмпатию<sup>19</sup> для разделения ценностей и расширения общего смыслового поля коммуникации «психолог – клиент», что снижает сопротивление психокоррекционному процессу.

Таким образом, проведенное нами исследование позволяет заключить, что существует взаимосвязь мотивационной сферы клиента со спецификой предъявляемых им проблем и запросов в формате интернет-консультирования. Данная взаимосвязь претерпевает изменения в процессе коммуникации психолога и клиента: по мере решения проблем и удовлетворения запросов о психологической помощи более значимым становится запрос о помощи в личностном росте. В процессе анализа данных эмпирического исследования выделены три обобщенные категории характеристик клиента, соответствующие моделям его поведения в консультировании; приведены рекомендации по выбору оптимальных профессиональных стратегий психологом, интернет-консультантом, с опорой на семантические индикаторы в процессе моделирования речевой деятельности.

Перспективы исследования проблемы мотивации клиентов психологического интернет-консультирования связаны с более глубоким рассмотрением ее специфики у клиентов разных социальных групп в различных проблемных ситуациях, а также поэтапной динамики мотивационной сферы на стадиях, следующих за

принятием решения и его реализацией клиентом. Полученные данные позволяют дополнить мотивационными и речевыми стратегиями программы работы психолога в интернет-консультировании и социально-психологические программы адаптации к трудным жизненным ситуациям.

## Примечания

- 1 См.: Меновицков В. Ю. Психологическая помощь в сети Интернет. М., 2007. 178 с.
- 2 См.: Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы и эмоции. М., 1971. 40 с.
- 3 См.: Немов Р. С. Психология: в 3 кн. М., 2000. Кн. 1. 688 с.
- 4 См.: Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М., 2003. 860 с.
- 5 См.: Маслоу А. Мотивация и личность. СПб., 2011. 352 с.
- 6 См.: Меновицков В. Ю. Указ. соч.
- 7 См.: Роджерс К. Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы. М., 1999. 464 с.
- 8 См.: Абросимова Ю. А. Образ интегрированной личности в контексте коммуникативной компетентности психолога и клиента // Вестн. психиатрии и психологии Чувашии. Чебоксары, 2011. С. 35–59.
- 9 См.: Столин В. В., Бодалев А. А. [и др.] Семья в психологической консультации : опыт и проблемы психологического консультирования / под ред. А. А. Бодалева, В. В. Столина; Науч.-исслед. ин-т общей и педагогической психологии Акад. пед. наук СССР. М., 1989. 208 с.
- 10 См.: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999. 240 с.
- 11 См.: Шалак В. И. Современный контент-анализ. Приложения в области : политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы. М., 2004. 272 с.
- 12 См.: Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., 1994. 144 с.
- 13 См.: Шалак В. И. Указ. соч.
- 14 См.: Barbutto J. E., Scholl R. W. Motivation Sources Inventory: Development and Validation of New Scales to Measure an Integrative Taxonomy of Motivation // Psychological Reports. 1998. V. 82. P. 1011–1022.
- 15 См.: Братченко С. Л. Экзистенциальная психология глубинного общения. М., 2001. С. 93.
- 16 См.: Бек А., Фримен А. Когнитивная психотерапия расстройств личности. Практикум по психотерапии. СПб., 2002. С. 86.
- 17 См.: Леонтьев А. А. Основы психолингвистики. М., 2005. 288 с.
- 18 См.: Целостные переживания в контексте описания образа интегрированной личности / Общество и человек в стратегиях инновационного развития. Саратов, 2010. С. 72–77.
- 19 См.: Абакумова И. В. Обучение и смысл : смыслообразование в учебном процессе (психолого-дидактический подход). Ростов н/Д, 2003. 480 с.