

УДК 37.04

**ИНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И КОУЧИНГ
КАК НАПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

М.В. Мороз

Тверской государственный университет, Тверь

DOI: 10.26456/vtpsyed/2020.4.035

Охарактеризованы интернет-консультирование и коучинг как помогающие технологии, применяемые в практике социальной работы. Обоснована идея интеграции, место и роль помогающей технологии коучинг в интернет-консультировании клиентов социальной работы, приведены определения коучинга, история возникновения и развития.

***Ключевые слова:** социальная работа, профессиональная деятельность, информационные технологии, интернет-консультирование, коучинг.*

В настоящее время социокультурный, экономический и политический контексты во-многом определяются последствиями распространения новой коронавирусной инфекции. Мир стал меняться стремительнее, чем можно было предположить, разрушая точки опоры большинства людей.

Организации и учреждения с развитой материально-технической базой смогли максимально быстро организовать свою деятельность с использованием информационных технологий. Сфера социальной защиты населения в настоящее время активно использует информационные технологии, существуют информационные системы и базы данных; информация о видах социальных услуг, поставщиках социальных услуг и иных видах помощи доступна на сайте учреждений. Между тем специфика работы в сфере социальной защиты населения и социального обслуживания населения не позволяет в полном объеме перейти на рельсы дистанционной работы с использованием информационных технологий. Очевидно, что часть людей пожилого возраста, людей с ограниченными возможностями здоровья в силу объективных причин не могут получать определенные виды помощи дистанционно, даже в условиях пандемии. Однако необратимость последствий пандемии, эпидемиологическая, социокультурная, экономическая и политическая ситуация детерминируют необходимость расширения спектра инновационных форм в профессиональной социальной работе, использование информационных технологий. Социальная реальность даже не форсирует, а требует адаптации существующих практик работы с клиентами социальных служб к

условиям работы в удаленном интерактивном режиме. Технический прогресс как неотъемлемая часть жизни современного общества, активное использование интернет-пространства позволяют приглушить «удар» пандемии и эффективно взаимодействовать, не выходя из дома.

Одной из наиболее актуальных социальных технологий становится интернет-консультирование. Эта сравнительно новая область профессиональной практики психологии и социальной работы в России появилась в конце 90-х гг. XX в. и требовала разработки теоретико-методологической и методической основ. Ранее специалисты-практики в области консультирования были едины во мнении, что консультирование возможно только «лицом к лицу» (FTF-консультирование от англ. Face-to-Face) [2]. Между тем стремительное развитие информационных технологий последнего десятилетия обусловило необходимость не менее стремительного развития социальных технологий, в т. ч. консультирования, трансформируя его в интернет-консультирование. Проблематика особенностей интернет-консультирования находит отражение в работах Д. Ласло, Г. Истерман, А. Барак, А.В.Зайчикова, В.Ю. Меновщикова, С.С. Можарова, В. Рюмина, И.А. Лопатухина, Е.И. Столовой и др. [3].

Социально-психологическую помощь в дистанционном формате сегодня можно классифицировать: *по типу* (консультирование при помощи текстовых сообщений на форумах, чатах, аудио- и видеоконсультации Skype, вебинары и т. д.); *по форме* (индивидуальные и групповые онлайн-консультации); *по времени реакции* (онлайн-консультирование в режиме реального времени; оффлайн-консультирование с задержкой ответа) [2, с. 12].

Несомненно, к преимуществам интернет-консультирования относятся: повышение доступности; экономия ресурсов и их рациональное распределение [4]; экстренность. Интернет-консультирование позволяет использовать различные теоретические терапевтические подходы, методы и техники, включая их комбинации.

В то же время, как отмечает Ю.М. Забродин, «существуют и отрицательные стороны дистанционного консультирования, такие как невозможность избавиться от людей, использующих данный вид контакта не по назначению («шутники», люди с неадекватной мотивацией и т. п.); трудность контроля клиента, его состояний; вероятность несоблюдения конфиденциальности со стороны провайдеров или администрации интернет-ресурсов, не говоря уже о возможности хакерского «взлома» и т. д. [5, 7]. Следовательно, вопросы эффективности и безопасности интернет-консультирования, квалификации консультанта и ответственности клиентов требуют пристального внимания со стороны ученых и практиков.

Обратимся к вопросу о возможности применения технологии

коучинг как одной из помогающих технологий при организации интернет-консультирования в практике социальной работы. Учитывая, что коучинг очень активно применяется в образовании, бизнесе, спорте, управлении и доказывает свою эффективность, очевидна необходимость интегрировать его в практику работы социальных учреждений.

Аргументы в пользу выбора и интеграции технологии коучинг в практику интернет-консультирования в социальной работе, объективно обусловлены её теоретико-методологическими основами. Содержание технологии коучинг и результат позволяют человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, актуализировать собственные ресурсы и более эффективно справляться с возникшими трудностями.

Этимология дефиниции «коуч» начинается в английском языке с обозначения транспортного средства, то есть означает возможность «переносить людей туда, где они хотят быть». Затем коучем стали называть инструктора, помогающего студенту, а еще позже термин перемещается в область спорта и интерпретируется как тренер. В настоящее время, как отмечалось выше, коучинг является интенсивно развивающейся практикой, призванной помочь человеку как субъекту жизнедеятельности, эффективно учиться (менторинг), эффективно работать (бизнес-коучинг), эффективно функционировать и преодолевать возникающие трудности (лайф-коучинг).

Следует отметить, что в настоящее время коучинг является одной из наиболее интересных и интенсивно развивающихся практик. «Динамика развития коучинга как вида деятельности в России, его сложность, растущий интерес в обществе к этой деятельности стали основой признания целесообразности и необходимости разработки его профессионального стандарта. Проект такого стандарта разработан инициативной группой, вынесен на широкое обсуждение. Заявка об утверждении профессионального стандарта коуча подана в Министерство труда и социальной защиты в рамках деятельности Агентства стратегических инициатив (АСИ) от трех профессиональных организаций: Национальной гильдии профессиональных консультантов (НГПК), Российского представительства Международной федерации коучинга (ICF-Россия) и Профессиональной ассоциации русскоязычных коучей (ПАРК)» [1, с. 313], что свидетельствует о процессе институционализации профессии коуча. «Коучинг и социальная работа, представляя собой самостоятельные профессиональные практики, вместе с тем являются в известной степени комплементарными, тождественными по ценностно-смысловым контекстам их применения, а именно с целью поддержки человека в его жизнедеятельности» [8].

На основе анализа научных трудов отечественных исследователей можно выделить ряд определений, отражающих сущность данной технологии. Так, А.В. Зотов в своей работе определяет

коучинг «как способы, приемы и методики, открывающие удивительные трансформации в сознании человека. То, что раньше вызывало отторжение, неприязнь и негатив, может приобрести более оптимистичный смысл и быть благополучно принятым» [6, с. 8], т. е. позволяет преодолеть эмоции страха, неприязни, паники, что несомненно становится приоритетной целью взаимодействия с клиентом в условиях неопределённости, к которым относится пандемия коронавируса. «Трансформационный коучинг – это методология эффективной смены формата личностного мышления, улучшения реакций на общество людей и отношения к самой жизни» [6, с. 8].

Следующее определение, на наш взгляд, в полной мере отражает содержание данной практики: «Коучинг – это разновидность личного / организационного неэкспертного процессного метаконсультирования. Коучинг проводится на основе формализованного соглашения, базируется на принципах партнерских паритетных/равных отношений сторон (которые воспринимаются как взрослые и ответственные) и направлен на достижение значимых, устойчивых, позитивных изменений в различных сферах жизнедеятельности человека / организации наиболее органичным для них образом, с опорой на ресурсы клиента. Коучинг – это форма субъект-субъектных отношений и коммуникативной работы на стыке нескольких областей знаний, таких как психология, менеджмент, педагогика, социология, философия» [6, с. 10]. «Коучинг по своей сути является технологией развития субъектности, ответственности человека за самого себя. Коучинг, в отличие от психологического консультирования, концентрируется не на психологических проблемах или болевых точках биографии, но опирается на лучший жизненный опыт и достижения человека» [1]. Таким образом, все техники коучинга, гармонично сочетая развитие принципа осознанности и принципа ответственности, направлены на повышение личной эффективности и независимости человека.

Следовательно, интернет-консультирование в практике социальной работы позволяет объективно повысить доступность социальной поддержки людей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а в условиях пандемии такой формат взаимодействия становится одним из наиболее востребованных со стороны клиентов. Помогаящая технология коучинг, в свою очередь, может стать тем инструментом, который объективно улучшает качество социальной поддержки, способствует повышению не только личной эффективности, но и эффективности социальной работы в целом.

При организации интернет-консультирования возможны такие деструктивные аспекты, как недостаток невербальной информации о клиенте и консультанте, технофобия и недоверие к информационным технологиям, потеря ощущения реальности, снижение качества

коучинговых практик, недостаточность квалификации специалистов, не все запросы клиента могут быть эффективно решены в онлайн/офлайн-формате и др., что требует внимания ученых и практиков в области социальной работы.

Кроме того, использование технологии коучинг в интернет-консультировании предъявляет дополнительные требования к консультанту и организации коуч-сессии. Особенности проведения каждого этапа сессии должны учитывать специфику виртуальной коммуникации. Как следствие, к компетентности, профессионализму в целом специалистов в области социальной работы предъявляются более высокие требования.

Вместе с тем перспективы применения интернет-консультирования и технологии коучинг в социальной работе являются ориентиром развития и возможностью перехода на новый уровень. Логика нашего рассуждения позволяет заключить, что коучинг является одной из инновационных помогающих технологий, которая отвечает стратегическим целям развития социальной сферы в целом, и адекватных ситуации в контексте пандемии, в частности.

Список литературы:

1. Андрюхина Л.М. Коучинг высокой эффективности в профессионально-педагогическом образовании // Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании: м-лы 22-й Междунар. науч.-практ. конф. Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2017. С. 12–316.
2. Архимандритова А.И. Консультирование в психологии и социальной работе: эволюция от FTF ДО SKYPE // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: м-лы VIII Междунар. науч.-практ. конф. / отв. ред. Ю.Ю. Шурыгина. Улан-Удэ: Вост.-Сибир. гос. ун-т технологий и управления, 2019. С. 12–13.
3. Вилюжанина Т.А. Особенности психологического консультирования онлайн // Вестн. Донецк. нац. ун-та. Сер. Филология и психология. 2020. № 1. С. 123–132.
4. Гартфельдер Д.В. Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестн. психиатрии и психологии Чувашии. 2016. № 2. С. 77–96.
5. Забродин Ю.М. Пахальян В.Э Психологическое консультирование: справочник / год ред. Ю.М. Забродина. М.: Эксмо, 2010. 383 с.
6. Зотов А.В. Учебник по коучингу. Базовый уровень: учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИД «Академия Естествознания», 2020. 172 с.
7. Зураева А.М., Джелиева З.Т. Психологическая помощь в онлайн-консультировании // Мир науки. Педагогика и психология. 2020. № 1. URL: <https://mir-nauki.com/PDF/31PSMN120.pdf> (дата обращения: 20.11.2020).
8. Мороз М.В. Коучинг как технология подготовки будущих социальных

работников в вузе // Вестн. Твер. гос. ун-та. Сер. Педагогика и психология. 2017. № 4. С. 201–204.

Об авторе:

МОРОЗ Мария Владимировна – кандидат психологических наук, доцент кафедры «Социальная работа и педагогика» ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, Тверь, ул. Желябова, 33); e-mail: moroz_maria@mail.ru

INTERNET CONSULTING AND COACHING AS A DIRECTION OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF SPECIALISTS IN SOCIAL WORK

M.V. Moroz

Tver State University, Tver

Internet consulting and coaching are characterized as helping technologies used in the practice of social work. The idea of integration, the place and role of the assisting technology coaching in the Internet consulting of clients of social work is grounded, the definitions of coaching, the history of origin and development are given.

Keywords: *social work, professional activity, information technology, Internet consulting, coaching.*