

Абросимова Юлия Александровна

канд. психол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Саратовский государственный
технический университет им. Гагарина Ю.А.»

г. Саратов, Саратовская область

DOI 10.21661/r-116752

ИНТУИЦИЯ ПСИХОЛОГА, РАБОТАЮЩЕГО ОНЛАЙН: ОСОБЕННОСТИ И ПУТИ РАЗВИТИЯ

***Аннотация:** статья раскрывает проблемы исследования интуиции как одного из профессионально важных качеств психологов онлайн-консультантов. Проводится анализ видов интуиции, задействованных в профессиональной деятельности психолога онлайн, а также ряда особенностей, лежащих в основе интуитивных процессов. Намечаются пути исследования некоторых феноменов перцептивной интуиции психологов с использованием метода формирующего эксперимента.*

***Ключевые слова:** психолог онлайн-консультант, профессиональная интуиция психолога, дистанционная коммуникация.*

Психологическое онлайн-консультирование является одним из новых направлений деятельности современного практического психолога. По мере формирования данной профессии растут требования к ее носителям, и одним из ключевых профессионально важных качеств психолога, работающего онлайн, является профессиональная интуиция.

Понятие интуиции описывается как знание, возникающее без осознания путей и условий его получения, в силу чего субъект имеет его как результат «непосредственного усмотрения». В основе интуиции лежат образные и вербальные формы переработки информации человеком, они осуществляются как произвольно, так и непроизвольно в зависимости от характера деятельности [7].

В профессиональной интуиции психолога происходят одновременные (симультанные) процессы считывания происходящего с клиентом в различных модальностях и формирования ориентиров выбора профессиональных стратегий, а также способов применения этих стратегий и отслеживания обратной связи от клиента во всех доступных модальностях. Психолог одновременно считывает и свои внутренние модальности в ходе взаимодействия с клиентом. И, если в оффлайне воспринимаемых извне модальностей гораздо больше, чем в онлайн, то при дистанционной работе происходит фокусирование на меньшем количестве каналов информации от клиента и больше внимания уделяется содержанию информации от каждого такого канала. Например, текст, звучание или видеоряд становятся объектом повышенной концентрации внимания, специалист стремится вычерпать из них максимум данных о текущем состоянии и намерениях клиента.

При дефиците получаемой информации из ограниченного набора каналов, а также в случае прерывании связи с клиентом, психолог в большей мере отслеживает свои внутренние процессы, возникающие в результатесонастройки, синхронизации с процессами клиента. Одни психологи, практикующие онлайн, отмечают, что мысленно становятся на место своего клиента и воспринимают происходящее из его позиции, осознают свой опыт, другие – что находятся вместе с ним как бы в одном пространстве или поле, пребывают рядом и наблюдают за его реакциями, чувствами, мыслями, желаниями, действиями. При описании психологом своего опыта в данных ситуациях, он оказывается во многом совпадающим с опытом клиента.

Именно эта способность интуитивно улавливать состояние собеседника при отсутствии физических и технических условий контакта с ним и становится предметом наших исследований. Причины интереса – в том, что данная способность позволяет преодолеть ряд пространственно-временных ограничений дистанционной коммуникации, а выявление и развитие этой способности делает профессию психолога онлайн-консультанта и онлайн-терапевта вполне перспективной, разносторонней и конкурентоспособной сферой деятельности.

Для этого необходимо определиться, что именно является предметом исследований, какие аспекты профессиональной интуиции проявляются в данных ситуациях дистанционной работы психолога.

Виды интуиции, задействованные в практике работы психолога. В онлайн-коммуникации с клиентом от психолога требуется быстрое понимание состояния, личностных особенностей и причин поведения собеседника, чаще всего осуществляемое без стандартизированных тестовых процедур. Для этого, помимо опыта профессиональной коммуникации, необходима перцептивная или чувственная интуиция, которая связана с бессознательным (субсенсорным) восприятием и обработкой информации в сознании. Г.В. Гершуни назвал субсенсорной областью зону раздражителей – неслышимых звуков, невидимых световых и иных сигналов, вызывающих непроизвольную, но регистрируемую реакцию и способных осознаваться, если им придано сигнальное значение [21, с. 92]. Исследование данных явлений позволяет выявить резервные возможности органов чувств и перцептивной интуиции как интегральной способности воспринимать, осознавать и использовать полученную из субсенсорной области информацию. Регистрируя свои реакции в дистанционном общении, психолог осознает и описывает свой опыт субсенсорного восприятия. Когда это становится регулярной практикой, то способность к перцептивной интуиции возрастает [1, с. 201].

Для понимания и описания ситуации клиента в условиях информационной неопределенности необходима способность эмоционального и ментального настроения, в которой эмпатия и интуиция взаимосвязаны между собой. Способность быть на одной волне с мыслями и чувствами, о которых нет отчетливого представления, опирается одновременно и на запас собственных отрефлексированных разнообразных мыслительных и эмоциональных процессов, и на готовность отказаться от всего своего опыта, чтобы воспринимать приходящую от клиента информацию как совершенно новую, без оценочных шаблонов. Данное явление названо В.В. Бойко интуитивным каналом эмпатии, который позволяет распознавать поведение партнеров, действовать в условиях дефицита информации о них, опираясь на хранящийся в подсознании опыт, интуиция менее зависит

от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров по общению [6].

Восприятию информации о клиенте, пониманию происходящих с ним процессов сопутствуют также прогнозирование ситуации и выбор профессиональной стратегии. Непосредственное предвидение ситуации и принятие интуитивных решений можно отнести к несенсорному процессу познания эмпирической истины по К.Г. Юнгу [цит. по 20, с. 408], а также к категории социальной интуиции [14]. Данный вид интуиции представляет собой комплекс «бессознательно-интуитивных и рационально-прогностических процессов, направленных на моделирование и разрешение психологических ситуаций» [18, с. 98].

Социальная интуиция тесно взаимосвязана с антиципацией как способностью представить себе результат действия до его совершения и опережающим отражением ситуации, готовностью реагировать на будущие события [21]. Антиципация и основанная на ней прогностическая компетентность не являются исключительным свойством отдельных личностей. Скорей наоборот, согласно исследованиям Н.П. Ничипоренко и Н.Е. Суминой, неразвитая интуиция указывает на возможные нарушения в системе психической адаптации личности, а прогностическая компетентность как результат антиципации связана с уравновешенностью и общительностью и является признаком здоровой адаптированной личности [16,; 22]. Поэтому в процессе взаимодействия психолога и клиента следует ожидать развития данного вида интуиции у обеих сторон как одного из индикаторов продуктивности консультирования и терапии.

В выборе и создании оптимальных профессиональных стратегий психологом онлайн-консультантом задействуются такие виды интуиции, как ассоциативная и эвристическая. Ассоциативная или имажинативная интуиция представляет собой процесс наглядно-образного мышления, в котором присутствуют длинные ассоциативные цепочки образов, в большинстве своем не осознаваемых, а на уровень сознания выходят результаты их комбинирования, анализа и синтеза [11]. В практике онлайн-консультанта данный поток ассоциаций, представленных в свернутом виде, может быть «распакован» в ходе осознания, ключевые

или повторяющиеся ассоциации становятся указателями на темы, необходимые для проработки: клиенту и/или терапевту. При совпадении некоторых ассоциаций психолога и клиента они могут расцениваться как образы-индикаторы значимых аспектов общего смыслового поля, на которые психолог может опираться при выборе профессиональной стратегии [3].

Создание новых стратегий предполагает развитую эвристическую интуицию психолога, способность к эффективному профессиональному творчеству. Эвристическая интуиция представляет собой обусловленный природой творчества момент выхода за границы сложившихся стереотипов мышления и поведения, ведет к нестандартным решениям, обеспечивается взаимосвязью сознательных и бессознательных процессов, взаимодействием чувственно-наглядных образов и понятий путем быстрых переходов между ними [11]. В работе практического психолога важен принцип уместного творчества, когда оно способствует осознанию и преодолению сопротивления клиентом, продиктовано не излишней любознательностью специалиста, а желанием оказать помощь [2, с. 68].

Сознательные и бессознательные процессы в основе интуиции. Взаимодействие психолога и клиента имеет многоуровневый характер, в нем переплетаются послания от сознания и бессознательного с обеих сторон и улавливаются эти послания также на сознательном и бессознательном уровне. Они передаются на языках образов разной модальности, в словах, пытающихся описать трудно выразимые чувства и смыслы. Исследуя бессознательные процессы В.П. Зинченко и М.К. Мамардашвили отмечают, что вытеснение любых содержаний в область бессознательного является зашифровкой этих содержаний, особым деятельностно-семиотическим процессом. Сознание переосмысливает явления, в результате не узнает их действительного содержания. В ходе психотерапии идет поиск своеобразных ключей-дешифраторов этих сообщений [10]. Особенностью творческого процесса в практике психолога онлайн-консультанта является обнаружение клиентом внутренних и внешних подсказок, при котором устанавливается связь между подсказкой и проблемной ситуацией, происходят инсайты по

поводу сокрытых в них смыслов и забытых психологических ресурсов. Территория творчества психолога при этом – не сам поиск, а создание условий для клиентского творческого поиска, в которых появление подсказок-дешифраторов оказывается возможным.

Согласно исследованиям В.М. Аллахвердова и его последователей, обработка информации на неосознаваемом уровне происходит быстрее и эффективней, чем на уровне сознания. Мозг «знает правильный ответ», но выдает его, только если он совпадает с имеющейся у человека картиной мира, а при несовпадении искажает на неправильный для поддержания психического равновесия, защиты представлений человека о мире, проделывая эту огромную работу за доли секунды [4; 9]. Одной из задач взаимодействия психолога с клиентом является понимание клиентской картины мира, ее особенностей, отличных от представлений психолога, а для этих целей важны «все ответы», для психолога среди них нет правильных и неправильных, есть соответствующие и менее соответствующие миру клиента, принадлежащие себе, клиенту или разделяемой ими субъективной реальности в ходе терапии [2; 17].

Поэтому особую ценность приобретают способы расширения сферы осознания и принятия поступающих сигналов и вызывающих их ассоциаций во внешней и внутренней коммуникации психолога и клиента: чтобы дифференцировать и расшифровать информацию, нужно ее сначала получить. Расширению сферы осознания способствуют специальные психопрактики, в том числе основанные на измененных состояниях сознания, потоковых состояниях, в которых увеличивается объем осознанно воспринимаемых стимулов [13; 23]. Безоценочному принятию поступающей от клиента первичной информации способствует гармонизация личности принимающего, в частности для этих целей практикующие психологи проходят личную терапию, занимаются самосовершенствованием, получая доступ к состоянию личностной интеграции на каждом витке своего развития [2].

Одной из важных особенностей интуиции является целостность восприятия, схватывание ситуации «как она есть». Из поступающего потока информации специалист интуитивно выстраивает общую картину происходящего с клиентом, даже если в этой информации есть существенные пробелы. Человек в категории систем является суперсложной системой, поэтому и информация о нем, тем более получаемая в дистанционной коммуникации, обладает высокой сложностью, но именно способность к интуитивному целостному восприятию позволяет профессиональному онлайн-консультанту представить происходящее с удаленным собеседником. И, как впоследствии выясняется, представить достаточно точно [1].

Как и за счет чего это происходит? В качестве гипотез можно предположить среди факторов, влияющих на точность и целостность получаемой информации степень глубины контакта и взаимного доверия общающихся, особые профессиональные коммуникативные стратегии психолога и также коммуникативные стратегии клиента [15], благодаря которым сообщения транслируются от бессознательного одного собеседника к бессознательному другого, и особенности внутренней коммуникации, в которой происходит «дешифровка» полученных сообщений, и ряд других. Некоторые из этих гипотез проверялись в наших исследованиях и тренингах [1, с. 53].

Роль коллективного бессознательного в профессиональной интуиции психолога. Другая гипотеза, объясняющая эффекты перцептивной интуиции онлайн-консультантов, базируется на концепции К.Г. Юнга о коллективном бессознательном, которое поддерживает связь субъекта с трансцендентным, со всей предысторией человечества, обеспечивает доступ к психологическому наследию человеческого опыта. Архетипы как единицы коллективного бессознательного создают установки к избирательному восприятию, формам поведения по отношению к стимулам, структурируют содержание психики [24]. Таким образом, будучи включенными в пространство коллективного бессознательного, мы можем получать информацию за пределами своего личного опыта через архетипические образы, улавливать их символику, проживать и познавать смысл.

Практикующие психологи, анализируя свой опыт в контакте с клиентом, иногда говорят «ко мне пришло сейчас...» – и далее описывают довольно точно то, о чем клиент не решался сказать: ключевые образы, состояния, размышления. Тем самым на семантическом уровне ими признается внеличностная природа источника полученной информации. Такой источник некоторыми специалистами называется информационным полем, другими коллективным бессознательным, третьими – энергетическим полем, в зависимости от предпочитаемых модальностей терапии и сложившего мировоззрения. Процесс установления связи с данным внеличностным источником и получения из него информации о состоянии и ситуации клиента у каждого свой, он входит в создаваемые нами профессиональных стратегий.

Роль образа в интуиции. Существенной чертой акта интуиции является неосознаваемый скачок от идеи, понятия к образу и от образа к понятию. Применительно к практике психолога онлайн-консультанта участие образов в интуитивных процессах отмечается, когда происходит описание своей субъективной реальности клиентом на языке образов и символов (спонтанно или в результате применения имагинативных методов), и когда сам психолог осознает свое состояние в контакте на уровне образов и описывает их наряду с другими ассоциациями.

Образ может носить обобщающий характер для того, что до сих пор выразилось словами: потока мыслей и чувств клиента и ответных реакций психолога. Пытаясь выразить невыразимое, мы иногда начинаем автоматически что-то чертить на бумаге, «лепить» жестами в воздухе, озвучивать сменой интонаций, как бы выводя образ за пределы своего тела в целях наблюдения и осознания.

Как только появился ключевой образ – возникает поворотный момент, названный В.А. Ананьевым пробуждением в ходе терапии: особое состояние ума, когда логическая последовательная деятельность сознания оказывается остановленной, но ум продолжает быть активным и сосредоточенным на обсуждаемом предмете и переходит к объемному мышлению. Происходит своеобраз-

ный скачок через семантические поля к некоей основной мысли или догадке, возникает озарение. И далее с новым опытом клиент возвращается к привычной логике, вписывает его в свою систему знаний о мире и о себе, что ведет к переосмыслению происходящего в своей жизни [5].

Безобразность восприятия отличает тотальные архетипические явления, часто связанные с психодуховной сферой [8], которые для их понимания наделяются образным содержанием, затем на стадии обобщения утрачивают образные аспекты, обретают имя, обращаются в понятие, именуется словами, понятными для собеседника. Весь этот процесс происходит непрерывными быстрыми циклами и присутствует закадрово в очной и дистанционной коммуникации.

Роль интуиции в понимании клиента и эффективности терапии казалось бы очевидна: чем больше точной информации воспринимает психолог, чем лучше настраивает свой интуитивный канал эмпатии на клиента, понимает его запросы, прогнозирует развитие ситуации, тем эффективней его работа. Но дело в том, что интуитивные способности обеспечивают качество процесса терапии и далеко не всегда – ее результат, поскольку результат зависит от обеих сторон: психолога и клиента, а также от целого ряда других факторов. Результаты симптомо-ориентированной терапии легче измерить, а личностно-ориентированной – намного сложнее, и вполне закономерно, что в личностном, развивающем подходе клиенту становится интересней процесс, чем результат.

Поэтому, говоря о профессиональной интуиции психолога онлайн-консультанта и эффективности терапии, мы делаем акцент на процессуальных аспектах эффективности, таких как понимание, контакт, прогнозирование, выбор профессиональных стратегий и т. п. В перспективе, безусловно, важно изучить взаимосвязь способностей к интуиции психологов, работающих онлайн, с результатами оказываемой ими консультативной и психотерапевтической помощи. Это произойдет по факту накопления данных как о предмете исследования, так и о критериях эффективности в разных модальностях терапии.

Процессы интуиции, которые наблюдались, рефлексировались, моделировались участниками нашего исследования и тренинга. Далеко не все из описанных

выше видов интуиции и их отдельных актов на данный момент являются доступными для моделирования в условиях исследований и тренингов, проводимых в онлайн-формате. В коммуникации без видео- и аудио-связи, осуществляемой только через тексты либо паузы между текстовыми сообщениями представляется оптимальным изучение субсенсорного восприятия как составляющей перцептивной интуиции. Одна из рабочих гипотез состояла в том, что участники тренингов и экспериментальных исследований, проводимых онлайн, могут передавать, воспринимать, осознавать и описывать информацию из субсенсорной области [19].

В интуитивных процессах неизменно присутствуют такие языки описания, как образный, символический и словесный, образы и понятия сменяют друг друга. В практике психотерапии и психокоррекции помимо данных языков присутствует еще и язык целостных переживаний, как носитель значимого опыта клиента [2; 12]. Поэтому в качестве объектов для экспериментального моделирования в данных условиях были выбраны эмоциональные состояния и образы различной модальности для выражения, понимания и описания происходящего с собеседником.

Одни участники исследований и тренинга проживали определенные состояния и генерировали образы, другие пытались понять, что именно сейчас происходит в субъективном мире этих участников. Данные образы генерировались вместе с проживаемым состоянием в модальностях зрительной, слуховой, двигательной, тактильной, вкусовой, обонятельной. Затем распознающие участники называли, что именно они смогли распознать, проводилось сравнение с характеристиками передаваемых образов и состояний. В ходе анализа результатов обе стороны осознавали и описывали свои стратегии взаимодействия с образами и состояниями: как вхождения в них, так и их распознавания.

Использовались ли при этом другие виды интуиции и как это влияло на результаты, какие стратегии выражения и понимания ключевых аспектов информации в дистанционном общении оказывались более эффективными, универсальными, поддающимися усвоению и развитию другими участниками – все это

выяснялось в ходе совместной деятельности, напоминающей творческую лабораторию онлайн [1].

Таким образом, основными видами интуиции, наблюдаемыми в профессиональной деятельности психолога онлайн-консультанта, являются перцептивная интуиция, взаимосвязанная с эмпатией и антиципацией, а также ассоциативная и эвристическая интуиция. Профессиональная интуиция психолога – явление многослойное, в ее основе лежат сознательные и бессознательные процессы, происходящие на индивидуальном и коллективном уровне, присутствуют образный, символический и словесный языки описания, а также язык целостных переживаний значимого опыта. Для исследования феноменов профессиональной интуиции психологов онлайн-консультантов необходимо смоделировать ряд процессов дистанционной коммуникации, что представляется возможным в рамках формирующего эксперимента с участием группы данных специалистов, работающей в сети Интернет.

Список литературы

1. Абросимова Ю.А. Понять без слов. Развитие интуиции психологов онлайн-консультантов: Учебное пособие. – Саратов: Техно-Декор, 2016. – 280 с.
2. Абросимова Ю.А. Принципы и методы интеграции личности: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Психология». – Саратов: КУБиК, 2013. – 240 с.
3. Абросимова Ю.А. Социально-психологические характеристики образа интегрированной личности // Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Саратов: СГУ, 2011. – 25 с.
4. Аллахвердов В.М. Сознание и когнитивное бессознательное / В.М. Аллахвердов, Е.Ю. Воскресенская, О.В. Науменко // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Сер. 12. – 2008. – Вып. 2. – С. 10–19.
5. Ананьев В.А. Введение в потрясающую психотерапию // Журнал практического психолога. – 1999. – №7–8.
6. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других – М: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.

7. Большой психологический словарь / Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – М., 2003. – 632 с.
8. Гостев А.А. Образная сфера человека в познании и переживании духовных смыслов. – М.: Институт психологии РАН, 2002.
9. Гришакова Е.М. Решение задач идентификации в условиях многовариантного выбора / Е.М. Гришакова, А.В. Макаров, Д.Д. Козлов // Экспериментальная психология в России: традиции и перспективы. – М.: Ин-т психологии РАН, 2010. – С. 376–379.
10. Зинченко В.П. Изучение высших психических функций и категории бессознательного / В.П. Зинченко, М.К. Мамардашвили // Бессознательное. Сборник статей. – Т. 1. – Новочеркасск, 1994, – С. 69–77.
11. Кармин А.С. Интуиция. Философские концепции и научное исследование. – СПб.: Наука, Ленинградское отделение, 2011. – 904 с.
12. Козлов В.В. Интегративная психология. Пути духовного поиска, или освящение повседневности. – М.: Психотерапия, 2007. – 528 с.
13. Козлов Психотехнологии измененных состояний сознания. Методы и техники. – М.: Институт психотерапии, 2005. – 544 с.
14. Лаврентьев Г.В. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов / Г.В. Лаврентьев, Н.Б. Лаврентьева. – Барнаул: Изд-во Алтайского госуниверситета, 2002. – 146 с.
15. Муравьева О.И. Проблема общения и коммуникативной компетентности в контексте гипотезы о психологических пространствах существования человека // Вестник ТГУ. – 2005. – №286. – С. 110–117.
16. Ничипоренко Н.П. Феномен антиципационных способностей как предмет психологического исследования / Н.П. Ничипоренко, В.Д. Менделевич // Психологический журнал. – 2006. – Т. 27. – №5. – С. 50–59.
17. Орлов А.Б. Человекоцентрированное консультирование как область практики и учебная дисциплина: Триалогический подход // Развивающаяся психология – основа гуманизации образования. – М., 1998.

18. Потапчук О.В. Социальная интуиция и стратегии прогнозирования в различных профессионально направленных группах // Международный научно-исследовательский журнал. – 2013. – №3–2 (10). – С. 98–101.

19. Психология ощущений и восприятия: Учеб. пособие для вузов. – М.: МПСИ, 2002. – 631 с.

20. Психологическая энциклопедия / Под ред. Р. Корсини, А. Ауэрбаха. – СПб.: Питер, 2006. – 1096 с.

21. Словарь практического психолога / Сост. С. Головин. – Минск: Харвест, 2007. – 976 с.

22. Сумина Н.Е. Клинический подход к изучению антиципационной состоятельности // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2007. – №4 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psyjournal.ru/psyjournal/articles/detail.php?ID=2939> (дата обращения: 07.07.2016).

23. Чиксентмихайи М. Поток: Психология оптимального переживания. – М.: Смысл: Альпина нон-фикшн, 2011. – 461 с.

24. Юнг К.Г. Архетип и символ. – М.: Ренессанс, 1991. – 272 с.