

льника караулі ОРС ЦЗ ДСНС України об'єднаємо їх в загальні групи:

✓ **Емоційно-вольові якості** (готовність до ризику; нервово-психічна стійкість; стресостійкість; тривожність; самовладання та наполегливість);

✓ **Інтелектуальні якості** (загальний рівень інтелектуальних здібностей; інтелектуальна лабільність);

✓ **Управлінські якості** (відповідальність; організаторські якості та лідерські якості).

ЛІТЕРАТУРА

1. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности : [учебное пособие для вузов] / Бодров В. А. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 511 с.

2. Екстремальна психологія : [підручник] / [Євсюков О. П., Куфлієвський А. С., Лебедев Д. В. та ін.]; за ред. О. В. Тімченка. – К. : ТОВ «Август трейд», 2007. – 502 с

3. Платонов К. К. Вопросы психологии труда / Платонов К. К. – М. : Воениздат, 1970. – 264 с.

4. Снісаренко А. Г. Професіографічний аналіз діяльності начальників караулів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту МНС України : дис. ... кандидата психологічних наук: 19.00.09 – «Психологія діяльності в особливих умовах» / Снісаренко Андрій Григорович. – Х., 2011. – 243 с.

УДК 159.9

Афанасьєва Н.Є., к. психол. н., доцент, доцент кафедри загальної психології НУЦЗУ

МОДЕЛІ І СПОСОБИ ІНТЕРНЕТ-КОНСУЛЬТУВАННЯ ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ВИДІВ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті проаналізовані можливості організації віртуальної психологічної служби, заснованої на використанні мережі Інтернет (у формі психологічного порталу) як інструменту організації спільної діяльності психологів та потенційних клієнтів. Дистанційна психологічна допомога це тип системи, коли надання психологічних послуг і сам акт взаємодії психолога і клієнта опосередковані якимись технічними засобами, зокрема Інтернет-середовищем. Визначена та проаналізована специфіка подібної роботи, її переваги та недоліки. Для фахівців екстремальних видів діяльності іноді це може бути єдиною можливістю отримання термінової психологічної допомоги.

Ключові слова: Інтернет-консультування, дистанційна психологічна допомога, клієнт, консультант, фахівці екстремальних видів діяльності.

В статье проанализированы возможности организации виртуальной психологической службы, основанной на использовании сети Интернет (в фо-

рме психологического портала) как инструмента организации совместной деятельности психологов и потенциальных клиентов. Дистанционная психологическая помощь это тип системы, когда предоставление психологических услуг и сам акт взаимодействия психолога и клиента опосредованы какими-то техническими средствами, в частности Интернет-средой. Определена и проанализирована специфика подобной работы, ее преимущества и недостатки. Для специалистов экстремальных видов деятельности иногда это может быть единственной возможностью получить экстренную психологическую помощь.

Ключевые слова: Интернет-консультирование, дистанционная психологическая помощь, клиент, консультант, специалисты экстремальных видов деятельности.

Постановка проблеми. Психологічне консультивання – форма надання практичної психологічної допомоги у вигляді рад і рекомендацій на базі попереднього вивчення проблем, що турбують клієнтів, а також вивчення самих клієнтів та їх взаємовідносин з оточуючими людьми [1].

Головними завданнями у психологічному консультиванні є: сприяння людині у рішенні її особистих проблем, зміна відношення людини до соціального оточення і самої себе, успішна адаптація та подолання виникаючих утруднень, допомога у рішенні проблем, пов'язаних з різними захворюваннями [1; 3; 4].

Використання Інтернет-простору для надання різних типів послуг, у тому числі й психологічної допомоги, стало технічно можливим та економічно рентабельним тільки в останні декілька років. Це пов'язано з виникненням нових форм передачі даних по інформаційних мережах, з впровадженням вискоєфективного та відносно недорогого телекомунікаційного устаткування, з появою цілого ряду організацій, що надають технічну підтримку в розробці модульних елементів Інтернет-змісту та ін. При цьому основною проблемою для ефективного та успішного надання послуг в середовищі Інтернет являється завдання проектування й подальшої реалізації спеціалізованих систем, здатних вирішувати різноманітні завдання.

Надання психологічної допомоги через Інтернет – ідеальне середовище для проектування систем спільної діяльності «клієнт – психолог», оскільки дозволяє користуватися практично необмеженими ресурсами для впровадження різних форм взаємодії зацікавлених учасників у процесі виявлення, обговорення й практичного рішення ними різних питань і проблем. Зважаючи на специфіку роботи в Інтернеті (анонімність, відсутність фізичного контакту між клієнтом і психологом, можливість «видавати себе за іншого»), створення психологічної служби необхідно розпочинати з розробки системи моделей взаємодії психолога і клієнта-користувача. Така розробка зводиться, по-перше, до змістовного проектування психологічного Інтернет-порталу й визначення спектру завдань,

які цей портал може забезпечити, по-друге, з аналізу особливостей запитів (звернень) різних груп клієнтів, які користуватимуться віртуальними психологічними послугами, зокрема, послугами психолога-консультанта.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До теперішнього часу накопичені численні дані про зміни у протіканні психічних і психофізіологічних процесів під впливом екстремальних чинників (В.І. Медведєв, В.А. Бодров, Л.Г. Дика, В.Л. Марищук, Л.П. Гримак, Л.А. Китаєв-Смик, В.І. Мясніков, В.І. Лебедєв, В.В. Лапа та ін.), психології в особливих умовах (Г.І. Іванін, А.И. Китов, И.Д. Ладанов, Є.Н. Резников, В.В. Сисоєв, А.Н. Сухов та ін.), психологічній готовності до діяльності (М.І. Д'яченко, Л.С. Нерсесян, В.М. Пушкін, А.Д. Сафін, М.І. Томчук та ін.), дані про особливі психічні стани і реакції, які спостерігаються в ризиконебезпечних ситуаціях (Ю.О. Олександровський, Г.А. Бал, М.Д. Левітов, Ю.М. Швалб та ін.), у тому числі – спеціалістів екстремальних професій (С.П. Бочарова, М.С. Корольчук, І.О. Котєнев, В.С. Медведєв, А.М. Столяренко, О.В. Тімченко та ін.), роботи сучасних українських психологів по теорії та практиці надання психологічної допомоги (О.Ф. Бондаренко, В.П. Москалець, Н.В. Чепелєва, С.І. Яковенко, Т.С. Яценко та ін.).

Діяльність в особливих умовах – специфічний вид діяльності людини, здійснюваний в ускладнених, відмінних від звичайних, умовах. Ці умови можуть носити різний характер, проте робота в них характеризується деякими загальними закономірностями. Напруженість роботи людини в таких умовах може бути емоційною, викликаною дією емоціогенних чинників і операційною (діловою), що є результатом великої складності виконуваної роботи [7].

Особливими умови діяльності являються тому, що супроводжуються значними психоемоційними навантаженнями, викликаними:

- високою відповідальністю за прийняті рішення;
- достатньою складністю виконуваних функцій;
- прискореним темпом діяльності;
- об'єднанням неоднакових по меті дій в одній діяльності;
- обробкою значної за об'ємом інформації;
- дефіцитом часу на ухвалення рішення [7].

У тих випадках, коли ця діяльність супроводжується ще й обґрунтованим ризиком для життя, її називають екстремальною.

Застосування сучасних науково обґрунтованих методів та методик психологічної допомоги – важливий чинник, сприяючий підвищенню рівня психологічної готовності до роботи у вказаних умовах. До того ж ці розробки мають бути не виключно науковими, а передусім практично спрямованими й доступними для вивчення.

У ході психологічного супроводу особовому складу надається психологічна допомога. Це система заходів по подоланню психотравмуючих

наслідків дії діяльності на психіку працівників екстремального профілю, а також відновлення їх психологічної стійкості й готовності виконувати професійні завдання.

Психологічна допомога включає психодіагностику, психологічне консультування, психологічну профілактику та психогігієну, а також психологічну корекцію й психологічну реабілітацію. Система психологічної допомоги безпосередньо пов'язана із загальною системою надання профілактичної та медичної допомоги.

Виклад основного матеріалу. Одним з актуальних завдань психологічної науки сьогодні є розробка методології такого виду допомоги, практичний інструментарій діагностичної і психотерапевтичної роботи, адаптація існуючих методик під умови дистанційної роботи психолога з клієнтом.

Метою нашої роботи є аналіз методологічних підходів до надання дистанційної психологічної допомоги, зокрема через Інтернет, фахівцям екстремальних видів діяльності.

Інтернет-консультування – це альтернативне джерело психологічної допомоги у тих випадках, коли традиційне психологічне консультування недоступно або неможливо.

Існує декілька моделей, способів надання психологічної допомоги в Інтернеті. Ці способи визначаються залежно від потреб клієнта. Частіше пропонуються індивідуальне консультування або участь у форумі, який підбирається залежно від вікової категорії клієнта і його особових переваг. Он-лайн консультанти можуть допомогти людині розібратися у собі, працюють з неважкими психологічними травмами клієнтів, допомагають їм вирішувати конфліктні (складні) ситуації в їх житті та ін.

Об'єктивна «слабкість» психологічного консультування в Інтернеті полягає у неможливості психолога реально протестувати клієнта, побачити його стан, манери поведінки, «прочитати» міміку й жести. Іншими словами, психолог не може отримати достовірну невербальну та діагностичну інформацію про свого клієнта.

Оскільки, у більшості випадків, психологічна консультація у мережі робиться за принципом питання-відповідь, то клієнт не надає достатній об'єм інформації про себе та свою проблему. В силу цієї причини, відповіді (як клієнта на питання психолога, так і психолога на питання клієнта) можуть бути дуже узагальненими й поверхневими.

Як відомо, психологічне консультування – це процес, що має ряд стадій. У літературі зазвичай наводиться п'ятикрокова модель консультативного процесу:

- 1 етап – це встановлення контакту й орієнтування клієнта на роботу.
- 2 етап – збір інформації про клієнта, вирішення питання про те, «чому проблема».
- 3 етап – усвідомлення бажаного результату, відповідь на питання:

«Чого Ви хочете добитися?»).

4 етап – вироблення альтернативних рішень, яке можна позначити як: «Що ще ми можемо зробити із цього приводу?»

5 етап – це узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом [3].

Виникає закономірне питання – чи дотримується подібна стадійність процесу психологічного консультування на дистанції? Зокрема, чи спостерігаються перелічені вище стадії при веденні консультативного листування по звичайній пошті й у мережі Інтернет? Практика показує, що дотримується. Проте, процес, як правило, розтягується не лише у просторі, але й у часі. Мається на увазі те, що проходження стадій частіше займає не один обмін письмовими повідомленнями, а пересилку ряду повідомлень, що, природно, може дещо ускладнювати й утруднювати весь процес психологічного консультування. В окремих випадках листування уривається вже на першій стадії. Що, втім, можливо й в телефонному консультуванні й в очній бесіді.

Слід зазначити, що клієнти категорії, що цікавить нас, навіть у мережі Інтернет (де, по своєму бажанню, клієнт може бути анонімом, «виступати» під «ніком»), можуть соромитися своїх психологічних проблем. Це, як правило, викликано тим, що вони не наважуються самі собі признатися в особових причинах власних проблем. Подібні чинники можуть спонукати клієнтів нещиро викладати свої проблеми й вести різні психологічні ігри з консультантом. Під психологічними іграми, у цьому словому контексті мається на увазі нещире звернення клієнта до психолога з метою отримати від нього компетентну допомогу нічим, при цьому, не жертвуючи, нічого в собі не міняючи і не приймаючи відповідальності за свої проблеми [1].

Тому у даному контексті особливу актуальність набуває проблема встановлення контакту, оскільки довірчі стосунки між психологом і клієнтом – необхідна складова ефективної допомоги. Для багатьох людей звернення по допомогу це крок, що вимагає великої мужності: у нашій культурі не прийнято просити про допомогу (особливо незнайомих людей), адже це означає визнати свою слабкість. Як правило, найважливіше при встановленні консультативного контакту для обох учасників – визначитися, чи відповідні вони партнери для того, щоб «впоратися з проблемою» клієнта. Психологові тут зазвичай простіше: він знає межі своєї компетентності, й не візьметься до роботи за її межами. Клієнтові складніше, оскільки критерії вибору фахівця, який йому підходить, часто розмиті або зовсім відсутні (наприклад, через відсутність досвіду звернення до психолога).

Просторова організація консультування у мережі докорінно відрізняється від очного консультування. І більшого значення тут набувають технічні складові – тип комп'ютера, зручність друку, роздільна здатність

монітора і тому подібне. Особливого значення набувають й чисто технічні навички – швидкість друку, знання елементарних програм і так далі. Хоча зустріч відбувається і не в окремому кабінеті, продовжують мати значення схожі чинники – можливість усамітнитися, зосередитися на своїх думках і переживаннях, а також вірогідна неможливість розділити ці думки й переживання з кимось іншим, окрім консультанта, що листується в мережі Інтернет.

Існує традиція, перш за все дистанційного консультування, в якій прийнято використовувати псевдонім й всіляко обмежувати дачу інформації про себе (особливо особистого плану), що дає можливість точної ідентифікації консультанта. Останнє пов'язане із забезпеченням безпеки консультанта, а також зі встановленням рівних, партнерських стосунків, що залишають як за клієнтом, так і за консультантом право особливої конфіденційності, коли ми не бачимо один одного й не знаємо ні точного імені, прізвища, ні місця проживання і тому подібне. Це до речі, визнається частиною клієнтів як безперечна перевага дистанційної допомоги.

Замість невербальної поведінки консультанта, яка в очному консультуванні має бути конгруентна ситуації консультування особливе значення грають окремі фрази. Неоднозначно тлумаченні слова мають бути додатково пояснені. Бідність невербальної складової, наприклад, відкриті жести, що показують позитивне відношення до співрозмовника необхідно коригувати вербальними, описовими засобами, а також можливостями письмових символів. У Інтернет-консультуванні ми можемо приєднуватися до мови клієнта, як і до його невербальної поведінки в очному консультуванні. Сприяє контакту й зрештою встановленню «робочого альянсу» емпатія. У письмовому діалозі вона також є присутньою і може бути виражена.

У очному консультуванні з боку консультанта першу фазу складає, передусім, вислуховання – слухання – уважне, емпатичне, приймаюче. При цьому уміння тримати паузу є одним з основних умінь консультанта разом з рядом інших умінь. У разі Інтернет-консультування консультанту не доводиться мовчазно слухати, він отримує готовий фрагмент тексту, складений без його участі й втручання. Мистецтво психолога полягає у тому, щоб правильно зрозуміти, уловити суть написаного, не маючи безпосередньо спостережуваних невербальних проявів клієнта, а також у тому, щоб зуміти прояснити те, що викликає неясний сумнів. До того ж зробити це так, щоб клієнт не пропав невідомо куди, а написав відповідь. Правда, на наш погляд, деякі клієнтські звернення й не вимагають розгортання тривалого листування. Можливо, досить й обміну всього лише парою листів: питання клієнта – відповідь консультанта.

На першій стадії консультування важливі так звані «сприяючі висловлювання» консультанта. В очному консультуванні роль «сприяючих висловлювань» часто грає невербальна поведінка консультанта. При листуванні він може тільки підтвердити, що розуміє клієнта, співчуває йому. Можна дати йому зрозуміти, що консультант готовий до подальшої ро-

боти з ним, просто прямо написавши про це.

На другій стадії консультування використовуються такі технічні прийоми як «уточнення» й «переказ», тобто і в очному консультуванні, і в Інтернет-консультуванні від нерефлексивного «слухання» консультант час від часу повинен переходити до «слухання» рефлексивного – відбивати зміст почутого й почуття клієнта. Те ж саме відбувається і в заочному консультуванні. Проте ризик помилитися в інтерпретації висловлювання тут вище. Друга фаза консультування може бути дуже короткою, коли клієнт у процесі «сповіді» сам виділяє проблемну ситуацію, чітко формулює запит до консультанта, а у останнього ці висловлювання не викликають ніяких сумнівів. Іншими словами, консультант упевнений в адекватності орієнтації клієнта, у правильному розумінні ним суті того, що відбувається і йому залишається тільки резюмувати сказане або надати це клієнтові. Навіть якщо клієнт адекватно налаштований на вирішення проблеми, і не потребує глибшої психотерапії, він може не усвідомлювати ряду помилок у моделі проблемної ситуації, що пред'являється їм.

Нарешті, коли проблема й запит сформульовані однозначно, настає момент переходу до третьої стадії консультативного процесу – перебору варіантів рішення проблемної ситуації.

На третій стадії консультування здійснюється перебір гіпотетичних рішень, сформульованих на попередньому етапі проблемної ситуації. У ході перебору гіпотез відбувається їх оцінка, порівняння альтернативних рішень. Виникає й ряд особливих феноменів, які перешкоджають остаточному ухваленню рішення. Обговорюючи з клієнтом різні варіанти вирішення проблеми, психолог-консультант повинен постійно рефлексувати над змістом своєї професійної позиції і пам'ятати про те, що «правильне» для нього рішення не обов'язково є таким для клієнта. Проте обговорення гіпотез із-за віддаленості й розірваної контакту може затягуватися. І, на жаль, в деяких випадках може урватися.

При сприятливій течії консультативного процесу психолог-консультант і клієнт переходять до четвертої, завершальної стадії консультування. На цій стадії відбувається узагальнення консультантом результатів взаємодії з клієнтом з приводу проблеми, намічається перехід від обговорення до дії. Важливим також являється вихід з контакту з клієнтом. Як показує досвід, повний консультативний цикл може пройти і впродовж однієї зустрічі консультанта і клієнта (впродовж однієї телефонної розмови або при обміні парою листів при листуванні, якщо йдеться про дистанційне консультування).

Незважаючи на вищеописані особливості, дистанційне консультування все більше входить у наше життя й тіснить традиційні види психологічної допомоги. Одна з головних причин цього – стрімка зміна самого всесвіту під впливом бурхливого розвитку інформаційних технологій. Можна сказати, що дистанційне консультування, як й інші види дистанційних послуг – це відповідь людини на зміни умов її життя, на розвиток

революційних технологій у сфері інформації і електронної техніки.

Тому цей вид психологічної допомоги має й ряд переваг у порівнянні зі своїми традиційними видами:

➤ передусім, дистанційне консультування забезпечує практично повну анонімність та конфіденційність: клієнт може підписатися вигаданим ім'ям, не видно його зовнішність і так далі. Це важливо не само по собі, а з точки зору виникнення у нього почуття захищеності, упевненості, він стає відкритішим в обговоренні проблемних питань;

➤ цей вид консультування зручний у чисто практичній площині: клієнтові не треба виходити з дому, економиться час і т.п;

➤ оперативність зв'язку: сторони зв'язуються у слухний для них час і так часто, як це може бути доцільно;

➤ учасники діалогу в ході набору тексту мають можливість точніше сформулювати свої думки. Для консультанта з'являється додатковий час, що б підібрати відповідні тести, завдання, вправи, ретельніше продумати свої подальші дії;

➤ перевагою дистанційного консультування є можливість психолога працювати одночасно з різними людьми (парами, сім'ями), що знаходяться у різних містах і навіть країнах. У цьому випадку консультування проходить у вигляді конференцій;

➤ у клієнта з'являється можливість широкого вибору фахівця.

Виходячи з вищесказаного, можна стверджувати, що дистанційне консультування, як і подібні види психологічних послуг (тренінги, навчальні курси), мають великі перспективи, і клієнти все частіше і частіше віддаватимуть їм перевагу. Саме за умови такого зустрічного руху клієнти отримують можливість якісних послуг, а консультанти-психологи зможуть їх надавати, спираючись на сучасні досягнення науки і практики.

Висновки. Цінністю Інтернет-консультування для фахівців є досвід дистанційного спілкування, розуміння людей без очного контакту, їх психологічна оцінка на підставі лише інформаційних даних. Цінність Інтернет-консультування для клієнтів – його швидкість, доступність, конфіденційність. Система Інтернет-консультацій покликана допомогти людям, що не мають можливості скористатися очними консультаціями або бояться першої консультації. Для фахівців екстремальних видів діяльності в окремих випадках це може бути єдина доступна можливість отримати кваліфіковану психологічну допомогу в короткий термін, безпосередньо у момент виникнення проблем, труднощів і т.п.

Система психологічного он-лайн Інтернет-консультування дозволяє брати участь у консультаційних Інтернет-проектах великій кількості фахівців, можливо з різних міст, працюючих у руслі різних психологічних шкіл і течій. Клієнти мають можливість вибрати того професіонала,

який їм ближче по стилю (змісту) роботи.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Рима-мас Кочюнас. – М. : Академический проект, 1999. – 240 с.
2. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / Леонтьев А. Н. – М. : Смысл, Академия, 2005. – 352 с.
3. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование / Меновщиков В. Ю. – М. : Смысл, 2000. – 109 с.
4. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование / Моховиков А. Н. – М. : Смысл, 2001. – 494 с.
5. Рубцов В. В . Виртуальная психологическая служба / В. В. Руб-цов, С. В. Лебедева // Психологическая наука и образование. – №1. – С. 87–97
6. Сальникова Л. С. Телефон доверия / Сальникова Л. С. – М. : Знание, 1990. – 192 с.
7. Екстремальна психологія : [підручник / за заг. ред. проф. О. В. Тімченка]. – Х. : УЦЗУ, 2007. – 502 с.

УДК 159.9

Борисова Н.П., ад'юнкт науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології НУЦЗУ

МАРНОВІРСТВА ПРЕДСТАВНИКІВ ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ

У статті розкриваються особливості професійних марновірств представників екстремальних професій, чия професійна діяльність пов'язана з ризиком для життя і здоров'я. Розглядаються особливості стрес-факторів, які впливають на представників даних професій. Аналізуються причини виникнення професійних марновірств у представників екстремальних професій, досліджується значення і функції марновірств у ситуаціях подолання стресу, що виникає в процесі виконання завдань за призначенням. Проводиться порівняння професійних марновірств представників різних екстремальних професій.

Ключові слова: марновірство, професії екстремального профілю діяльності, психологічний захист, квазіресурс, копінг-поведінка, цілісність особистості.

В статье раскрываются особенности профессиональных суеверий представителей экстремальных профессий, чья профессиональная деятельность связана с риском для жизни и здоровья. Рассматриваются особенности стресс-факторов, которые влияют на представителей данных профессий. Анализируются причины возникновения профессиональных суеверий у представителей экстремальных профессий, исследуется значение и функции суеверий в ситуациях преодоления стресса, возникающего в процессе выполнения задач по предназначению. Проводится сравнение профессиональных суеверий пред-