

*Афанасьєва Н.Є., к. психол. наук, доцент*

## ОСОБЛИВОСТІ ДИСТАНТНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ ПОСТРАЖДАЛИХ СПІЛЬНОТ

**Афанасьєва Н.Є. Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот.** У статті проаналізовано можливості та ефективність використання дистантних форм психологічного консультування представників постраждалих спільнот України. Загалом, дистантні форми надання психологічної допомоги набувають все більшої популярності у всьому світі за рахунок певних переваг для клієнта: анонімності, просторової зручності, необмеженості в часі, широкого вибору психологів-консультантів тощо. При цьому існують деякі суттєві недоліки дистантного консультування: вірогідність потрапити на дилетанта, неможливість або обмеженість візуального контакту, залежність від технічних засобів, неможливість використання деяких психотехнологій консультування тощо.

У статті розглянуті форми, методи, засоби проведення та аналіз консультативного процесу, який опосередкований технічними засобами. Доведено, що в цілому дистантне консультування може ефективно використовуватися в тих випадках, коли для цього є об'єктивні та суб'єктивні передумови.

Ключові слова: дистантне консультування, постраждалі спільноти, клієнт, консультант, наратив, контент-аналіз, інтернет-консультування, телефонне консультування.

**Afanasyeva N. Features of the distance consulting representatives of the affected communities.** The article analyzes the problems of capacity and efficiency distant forms of counseling members of affected communities in Ukraine. Overall, distant forms of psychological support gained increasing popularity throughout the world due to certain advantages for the client: anonymity, spatial comfort unboundedness time, a wide selection of psychologists-consultants and others. However, there are some fundamental flaws of the distance consultation: chance to get to the amateur, the inability or limited eye contact, dependence on technical equipment, inability to use certain psychotechnologies counseling and more.

In the article the forms, methods and tools of analysis and consultation process, which is mediated by technical means. It is proved that the whole of distant counseling can be effectively used in cases when there are objective and subjective conditions.

Keywords: distant consulting affected communities, the client, consultant, narrative, content analysis, online counseling, telephone counseling.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** Соціально-економічна та політична ситуація в сучасній Україні, зростання кількості надзвичайних ситуацій різної природи, складність їх наслідків створюють загрозу психологічній безпеці та здоров'ю окремої людини, спільнот та суспільству в

цілому. Терміном «постраждала спільнота» визначається сукупність осіб, що піддалися негативному впливу надзвичайної або екстремальної ситуації, мають певні порушення у емоційній, когнітивній, поведінковій, соматичній сферах, які є безпосередніми наслідками подій, що сталися. Представники постраждалих спільнот знаходяться в ситуації «полімодальної життєвої кризи» (В.Г. Панок, В.О. Скребець, С.І. Яковенко), яка може проявлятися у фаталістичних настроях, депресивних станах, викривленні часової перспективи, соціальній апатії, порушенні сприйняття оточуючих, руйнуванні цілепокладання, розповсюдженні негативних стилів життя тощо (Ю.А. Александровський, І.Г. Малкіна-Пих, В.О. Моляко, Н.В. Ходорівська, Ю.М. Швалб).

Тривала дія негативних чинників створює ризик закріплення в постраждалих спільнотах апатично-депресивних або конфліктно-агресивних форм поведінки, що стають домінуючими і витісняють конструктивні моделі і стратегії подолання труднощів [3]. На теперішній час проблема мінімізації негативних психологічних наслідків для постраждалих членів суспільства має особливу актуальність. Одним зі способів допомоги у подоланні кризи є дистантні форми психологічної допомоги, зокрема – консультування. Дистантне консультування це надання психологічної допомоги на відстані з використанням технічних засобів. Однак, слід зауважити, що перед психологами виникає проблема теоретичного осмислення та інтеграції різних напрямків психології та нових технічних рішень для розвитку дистантного консультування у нашій країні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання проблеми і на які спирається автор.** Використання дистантних форм психологічного консультування удосконалювалося в залежності від науково-технічного прогресу, доступності та популярності технічних засобів зв'язку, що збільшували можливість доступу людей до психологічної допомоги.

Однією з форм дистантного консультування, яка сформувалася у минулому столітті, є консультативне листування. Його початком вважається

опублікування знаменитих психотерапевтичних листів Гуго Оппенгейма у 1908 році.

Телефонне консультування започатковано у 1953 році у Лондоні, коли священники Пітер У. Уест та Чад Вара запропонували власні службові телефонні номери для того, щоб ті люди, які мають певні проблеми, труднощі (самотні, розгублені, схильні до суїциду та інші) могли звернутися по допомогу. Наслідком стала організація так званих «Телефонів довіри» по всьому світу. В даний час існує міжнародна мережа служб телефонної допомоги. Це: Міжнародна федерація служб невідкладної телефонної допомоги – IFOTES, міжнародні лінії життя – Life Line, рух Самаритян – Befriending International тощо. В Україні – Всеукраїнська мережа служб «Телефон довіри для всіх» – проект Благодійної організації «Лінія допомоги», який здійснюється за підтримки Товариства психологів практикуючих гештальт-підхід, міські «Телефони довіри» майже у всіх містах України.

До більш сучасних форм дистантного консультування відносяться: консультування по електронній пошті (e-mail), онлайн консультування за допомогою програми Skype та його аналогів (з відео підтримкою або без такої), із використанням chat, usenet-системи «телеконференцій», онлайн тренінги та вебінари тощо.

Одна з перших віртуальних сесій психотерапії була здійснена у рамках Міжнародної конференції з комп'ютерної комунікації в жовтні 1972 року в США. Масове поширення інтернет-консультування почалося з 1979 року в Америці. Сервіс «Психологічні консультації он-лайн» був заснований Д. Феїст та С. Ворона у 1986 році та успішно функціонує по сьогоднішній день. В Україні ця форма надання та отримання психологічної допомоги лише починає розвиватися.

Як прихильники, так і скептики підходу до опосередкованих форм психологічної допомоги сходяться на думці про те, що так чи інакше, дистантне консультування вже займає певну нішу в консультативній психології (Л.Б.

Шнейдер, Г.С. Абрамова, А.Н. Єлізаров, С.В. Лебедева, Ф.Е. Василюк, В.Ю. Меновщіков і ін.)

**Виклад основного матеріалу.** На сучасному етапі розвитку технічних засобів комунікацій перспективним підходом до психологічного консультування представників постраждалих спільнот в Україні стає дистантна форма надання психологічної допомоги, переважно інтернет-консультування, меншою мірою – телефонне консультування.

Стадії консультативного процесу та основні прийоми консультування (вслуховування, перефразування, резюмування, відображення почуттів і змісту тощо) збігаються з тими, що використовуються при очному консультуванні.

Для певної категорії представників постраждалих спільнот дистантне консультування може бути єдиним доступом до взаємодії з психологом. До таких клієнтів належать:

➤ Особи, що бояться розголосу. Дане побоювання поширене серед частини клієнтів. Це обумовлено соціокультурними особливостями, менталітетом, наявністю соціальних стереотипів. Тут звернення по допомогу розглядається особистістю як визнання своєї слабкості, неспроможності, недолугості.

➤ Клієнти, що мають якості або ознаки, які визначаються самою людиною як негативні, неприйнятні, неприємні, що не відповідають власним принципам, світогляду та актуальним цінностям суспільства.

➤ Клієнти, які відчувають побоювання і тривогу, пов'язані з втратою або можливістю втрати контролю над власним станом. Для них вкрай важливою є можливість зв'язатися з психологом у будь-який час.

➤ Клієнти, що мають проблеми з вираженням почуттів, симптоми алекситимії. Дистантність психолога створює безпечну атмосферу для опрацювання емоційних проблем, полегшує їх усвідомлення та саморозкриття, допомагає звільнитися від негативних переживань, «розрядитися».

➤ Особи, які мають страхи соціального походження, тобто невмотивовану боязнь виконання якихось дій, що супроводжуються увагою з боку сторонніх

осіб, або просто спілкування з незнайомими людьми та особами протилежної статі. Психолог при дистантному консультуванні може працювати з негативними установками клієнта, які посилюють його занепокоєння в певних ситуаціях. Також – навчити прийомам релаксації та саморегуляції, допомогти змінити способи мислення та освоїти нові форми поведінки.

➤ Клієнти, які в силу об'єктивних обставин не мають можливості зустрітися з психологом очно [8].

Можливість анонімної взаємодії істотно полегшує процес прийняття рішення клієнтом про необхідність отримання психологічної допомоги.

Клієнт може спілкуватися з психологом в онлайн-режимі — приватно, індивідуально, в офлайн-режимі – по електронній пошті. Клієнт може описати свою проблему за допомогою спеціальної анкети, яка надається при заходженні на психологічний сайт. При цьому наявність і заповнення анкети виступають в якості елемента рефлексії потенційного користувача щодо спектра його можливих проблем. Після отримання заповненої анкети відповідно до специфіки запиту клієнт направляється до психолога, що спеціалізується на даній проблемі, на консультування. Якщо клієнт хоче консультуватися анонімно (що вказується в анкеті), то відповідь надсилається електронною поштою або в режимі закритого/приватного чату, коли і питання і відповідь публікуються на сайті.

Слід зазначити, що не всі люди можуть сформувати відносини з психологом, якого вони не бачать.

Онлайн-консультації допоможуть тим клієнтам, які:

- звикли використовувати інтернет для пошуку інформації, спілкування тощо;
- люблять писати про себе;
- хочуть змінити ситуацію, своє ставлення, поведінку, взяти відповідальність за те, щоб брати участь у цьому процесі.

Більшість інтернет-консультантів працює за допомогою:

- електронної пошти;

- програми Skype;
- ICQ;
- відеоконференції;
- інтернет-телефонії.

Для консультанта досвід здійснення дистантного консультування з такими його особливостями, як високий ступінь емоційної насиченості, часто драматичність, можливість чіткого відстеження того, що відбувається, і поступовий підбір найкращої стратегії, виявляється цінним з точки зору розширення професійного діапазону засобів та індивідуальних шляхів виходу з кризових ситуацій.

Для клієнтів, які перебувають у серйозній кризі; які не вміють довго і виразно описувати свій стан; схильних приховувати від психолога частину інформації; не готових повністю брати участь у процесі росту та самозміни дистантні форми отримання психологічної допомоги не є ефективними.

Позитивними сторонами інтернет-консультування є:

- Необмеженість часу, тобто зв'язок з психологами в інтернеті може здійснюватися цілодобово.
- Клієнт може зберігати повну анонімність свого звернення, може перервати спілкування в будь-який момент, навіть при спілкуванні з психологом в онлайн-режимі. Клієнт може бути цілком впевнений, що про його «візит» до психолога ніхто не дізнається, що зменшує страх бути визнаним «хворим», «божевільним», «ненормальним».
- Психологів можна легко знайти в мережі інтернет. Сайти психологічної допомоги є більш доступними, ніж традиційна консультація. Реклама психологічних послуг представлена набагато краще в мережі інтернет, ніж у «реальному світі», що спонукає деяких осіб звернутися по психологічну онлайн-допомогу негайно.
- Під час дистантного консультування клієнт відчуває себе більш комфортно, бо він сам може створити необхідні умови контакту. За статистикою, за

психологічною онлайн-допомогою найчастіше звертаються з дому, де людина відчуває себе максимально захищеною.

- Вибір психологів в інтернеті істотно ширше, ніж у «реальному» житті. Інтернет надає психологу широкі можливості для самопрезентації, там можна розмістити особисті дані, власні публікації, іноді навіть приклади роботи з іншими людьми з їх дозволу. При безпосередньому консультуванні клієнт обмежений рамками свого місця проживання.
- Звертаючись до психолога через інтернет, клієнт економить час.
- Фізична непередставленість у поєднанні з анонімністю відкриває простір, з одного боку, для надання про себе недостовірної інформації, з іншого – для фантазування з приводу співрозмовника. Між тим усувається цілий ряд існуючих у спілкуванні бар'єрів, обумовлених статтю, віком, соціальним статусом, фізичною привабливістю або непривабливістю учасників спілкування, а також ступенем комунікативної компетентності людини, точніше, її невербальної частиною.
- Компенсаторна віртуальна емоційність, тобто всі ті обмеження, які у віртуальному просторі супроводжують емоційний компонент спілкування, компенсуються можливістю активного використання різного роду значків, створених спеціально для позначення емоцій («смайликів»), або описом емоцій словами.
- Використання різноманітних способів мережевої комунікації (ICQ, e-mail, чат, форум та ін.) і різноманітних способів самопрезентації (самоопис, анкети, COP/Cell Of Personal Information/, власні інтернет-сторінки і т.д.) [4; 8].

У професійній взаємодії психолог дотримується етичного кодексу роботи з клієнтом, який звернувся по психологічну онлайн-консультацію. Якщо клієнт не бажає спілкуватися з включеною відеокамерою, то спілкування відбувається без неї, через повідомлення або голосовий портал, що ускладнює ведення консультації психолога, але дозволяє клієнту бути більш сміливим, впевненим

у викладі своєї проблеми. Зменшується страх звернення до фахівця в майбутньому.

*Електронна пошта* — найпоширеніший спосіб, за допомогою якого психологи взаємодіють з клієнтами по інтернету. Електронній пошті надають перевагу люди, які люблять писати, і ті, хто має дуже щільний графік роботи.

Консультація у формі електронного листування відбувається у вигляді переписки з психологом щодо проблеми, яка цікавить клієнта. Листування триває до тих пір, поки клієнт не відчує, що проблема для нього в цілому вирішена. Як правило, необхідна серія з 4-5 листів.

Мережеве консультування — це форма психологічної взаємодії, коли обидва учасники спочатку вибирають спільне поле діяльності, методи, можливості та обмеження. Учасники процесу рівноправні, і ступінь довіри, що виявляється у виборі обсягу інформації, яка розкривається, визначається клієнтом. Про успіх можна судити з того, що кожний наступний лист буде більш деталізованим, підтверджуючи або спростовуючи первинні припущення консультанта.

Як і у традиційному консультуванні, консультант є адресатом запиту. Перше повідомлення потенційного клієнта називають «ініціальним посланням», їх поділяють на два типи. Перший тип складається з короткої фрази, часом з двох слів, наприклад, «депресія, допоможіть». Тональність послань першого типу варіює. Другий тип ініціального послання є розгорнутим листом, з великою кількістю подробиць, іноді з додаванням результатів тестів та ін. Відповідно тактика мережевої психологічної допомоги при цих двох типах буде різною.

У міру виникнення стійкого мережевого контакту, під яким ми розуміємо обмін посланнями з найбільш поширеним інтервалом в одну добу з перервою на вихідні, методи допомоги перестають сильно відрізнятися один від одного, і на віддалених етапах, приблизно через 3-4 листи, вони практично не відрізняються.



Робота в ініціальній фазі включає кілька компонентів. У відповідному листі психолог запевняє автора, що в будь-якому випадку спроба допомоги буде зроблена. Цей лист повинен викликати у людини відчуття того, що її дійсно зрозуміли або фахівець робить все, щоб найкращим чином забезпечити розуміння проблеми.

В ініціальній фазі першого типу консультант уважно читає і аналізує кожне слово, спробує уявити провідну мотивацію автора і у своєму листі просить уточнити — що мав на увазі автор під тим чи іншим висловлюванням. Тут може бути доречним пряме цитування. Немає необхідності просити клієнта вказати статтю, вік, місце проживання, давність стресової ситуації у першому листі.

Окремо слід зауважити, що консультований в значно більшому ступені, ніж при особистих зустрічах, несе відповідальність за свої слова, за їх коректний і точний вибір. Оскільки при дистантному консультуванні немає можливості аналізувати інтонації, тембр, невербальні канали контакту, тільки текст.

При другому типі ініціального послання з нього слід виділити найбільш стресові моменти, болючі точки, ключові фрази і будувати свою відповідь виключно навколо них. Оскільки у посланні міститься надлишок інформації, психологові слід цілеспрямовано звужити поле взаємодії, виокремивши з великого тексту те, що може бути власне предметом консультування. Як показує досвід, другий лист в цьому типі відповідає за своїм обсягом відповіді фахівця. Клієнт в даному випадку може бути дещо розчарованим, зате він набуває реалістичного уявлення про можливий обсяг наданої допомоги.

Як показує практика найбільш позитивні результати бувають отримані при використанні постановки для клієнта повсякденних поведінкових завдань з подальшим обговоренням успіху або невдач. При цьому, психологу слід частіше повертати клієнта до первісного запиту або його адекватного переформулювання на поточний момент. Але може виникнути опір з боку консультованого, який часто призводить до закінчення взаємодії.

Роботу психолога з листом клієнта можна умовно розділити на два етапи:

- психодіагностика;
- власне консультування.

Коротко зупинимося на кожному з них. По-перше, лист надає досить велику психодіагностичну інформацію:

а) детальний виклад історії психологічного страждання, причин, мотивів, дій різних осіб і т.д., нерідко в декількох листах, що розкриває проблеми клієнта та його особистість більше, ніж телефонний контакт або одинична очна консультація;

б) стиль викладу, характер побудови фраз, сам зміст листа дозволяють не тільки розібратися в проблемі клієнта, а й вловити явну психопатологічну симптоматику.

Для аналізу листів клієнта використовуються різні підходи. Одним з них є нарративний підхід, як аналіз життєвої історії, результатом якого стає трансформація особистості [5; 6]. Дослідження екстремального стресу показують, що робота реконструкції, створення нарративу, історії травми трансформує як травмовану пам'ять, так і дозволяє інтегрувати спогади в історію життя людини, яка пережила екстремальну подію.

У нарративі клієнта можна виділити три типи історій:

1 тип – історія страждань, жертви. Клієнт може описувати історію як пасивний учасник, тобто як жертва, або як активний, тобто як переслідувач.

2 тип – історія порятунку, мужності. В пасивній формі – пристосування, витримка, стійкість, в активній – героїзм, мужність, рятівник.

3 тип – історія росту, позитивної трансформації. В пасивній формі – мудрець, знавець, в активній – майстер, трансгресія.

Для переходу від травматичного нарративу до переробки та трансформації травми використовується перехід від самоідентичності жертви до самоідентичності зростання.

Щоб отримати нарративну історію клієнта в дистантному консультуванні використовується трансформоване нарративне інтерв'ю, що складається з трьох

частин. У першій частині психолог формулює питання – «нарративний імпульс», щоб стимулювати клієнта до розповіді. По ходу розгортання життєвої історії, функція консультанта полягає в стимулюванні докладного оповідання. Друга частина присвячена розпитуванню. Психологом задаються питання щодо перерваних ліній розповіді, малозрозумілих місць і т.п. Заключна частина наповнюється аргументами, оцінками, інтерпретаціями клієнта з приводу його життєвої історії.

Обробка отриманої психологом інформації та її аналіз включають шість основних етапів:

1. Формальний аналіз тексту. Його метою є «очищення» розповіді клієнта від ненаративних фрагментів і структурування на послідовні частини.

2. Змістовний аналіз етапів життя клієнта, які не перетинаються в часі. У цих етапах виділяються ключові точки, кризи, поворотні пункти, наростаючі зміни і т.п.

3. Абстрактний аналіз суджень клієнта щодо окремих етапів його життя. Результатом аналізу є «біографічна формула», в якій міститься домінуюча структура біографічних процесів і життєвого досвіду.

4. Аналіз ненаративних фрагментів. Метою аналізу є уточнення системи цінностей і смислів клієнта.

5. Аналіз тексту на основі стратегій мінімального і максимального контрасту. Стратегія мінімального контрасту дозволяє виділити збіги, схожість і відповідність різних структур життєвого процесу. Стратегія максимального контрасту використовується для пошуку тих характеристик, які об'єднують різні за змістом біографічні епізоди, що дозволяє визначити «життєву траєкторію».

6. Створення алгоритму для позитивної трансформації особистості клієнта.

Методи аналізу логічної структури розповіді клієнта

- **Метод схожості.** Якщо дві або більше ситуації, у яких спостерігається дане явище, мають лише один спільний елемент, то цей елемент, єдиний для всіх ситуацій, є або причиною, або наслідком даного явища.
- **Метод відмінності.** Якщо ситуація, у якій дане явище має місце, і ситуація, у якій воно відсутнє, схожі у всьому, за винятком даного елемента, цей елемент можна вважати наслідком або причиною, або частиною причини даного явища.
- **Об'єднаний метод схожості-відмінності.** Якщо щонайменше дві ситуації, у яких спостерігається дане явище, мають лише один загальний елемент, і щонайменше дві ситуації, в яких воно відсутнє, не мають між собою нічого спільного, за винятком відсутності цього елемента, то цей елемент вважається слідством, або причиною, або частиною причини даного явища. Цей метод дозволяє робити більш достовірні висновки, оскільки ніколи не можна бути впевненим у тому, що при використанні методу схожості або відмінності окремо були враховані всі елементи ситуації.
- **Метод супутніх змін.** Цей метод можна застосовувати в тих випадках, коли аналізована змінна розрізняється не наявністю або відсутністю, а різним ступенем вираженості в різних ситуаціях. Тобто, якщо за певних змін одного явища інше явище також зазнає будь-яких змін, то воно або причина, або наслідок першого, або ж пов'язане з ним загальною причиною.
- **Метод логічного висновку, аналіз причини і слідства.**

#### Змістовні показники розповіді клієнта: факультативні

Якщо основні змістовні показники описують структуру та динаміку ситуації, то факультативні змістовні показники присутні не в кожній розповіді і являють собою окремі змістовні елементи, якими клієнт супроводжує опис ситуації і в яких його особистісні структури проектуються досить безпосереднім чином. До них відносяться:

1. Символи. Вживання символів зустрічається нечасто і фіксується в тому випадку, якщо прямим текстом сказано, що одне уособлює (символізує) інше.

Велика кількість символів характеризує деякі форми патології розумових процесів, якщо вона не обумовлена професійною приналежністю клієнта.

2. Оцінки, які отримують в розповіді ті чи інші форми поведінки, вчинки, речі, поняття, що характеризують систему особистісних цінностей клієнта. Особистісні цінності проявляються як безпосередньо, у вигляді формулювання певних ідеалів, уявлень про належне, бажане, хороше, а також анти-ідеалів, так і опосередковано, через оцінки учасників, їх дій і т.д., які завжди орієнтовані на певну точку відліку, критерій оцінювання, у ролі якого виступає та чи інша особистісна цінність.

3. Конструкти. Вони позначають суб'єктивні усвідомлені або неусвідомлені оціночні шкали, якими людина користується для характеристики та оцінки інших людей, речей, явищ і т.п. Конструкти говорять про те, що важливіше за все для клієнта в людях, речах і т.д., що виходить для нього на перший план, і тим самим дають багату інформацію про сенси та цінності клієнта. Конструкти формулюють як у вигляді епітетів, так і більш складних словесних конструкцій. Особлива увага приділяється перш за все тим конструктам, які використовуються клієнтом для характеристики інших людей.

4. Згадка фізичних станів. Фіксуються всі згадки про самопочуття, фізичний стан, хвороби учасників. У тому випадку, якщо опис якогось стану з'являється протягом всієї сесії більше одного разу, то це, як правило, пов'язане з відповідними соматичними відчуттями самого клієнта.

5. Особливі теми. До особливих тем ставляться: смерть, важка хвороба, каліцтво, злочини, збройні конфлікти, війна, вбивство, самогубство, психічне захворювання тощо. Порівняно велика кількість особливих тем (4-5 і більше) — дуже несприятливий показник щодо душевного здоров'я клієнта. Деякі з особливих тем, зокрема самогубство, повинні насторожувати навіть при одиничному прояві.

6. Генералізації. Це узагальнюючі судження, які клієнт вставляє в текст. На відміну від довідкових коментарів, генералізації повідомляють не про якісь об'єктивні факти, а про життєві узагальнення, хоча для самого клієнта вони

можуть виступати, і часто виступають, як об'єктивна істина. Генералізації є структурними елементами світогляду клієнта. Формулюючи світоглядні уявлення, людина висловлює їх як би не від свого імені, а виражаючи загальнолюдську позицію, загальну закономірність, що впливає із сутності людини або світового порядку речей. Разом з тим світогляд, як і образ світу в цілому, відображає явища дійсності, перш за все, не в їх об'єктивних, а в смислових зв'язках — зв'язках, що характеризують їхнє відношення до життя даної конкретної людини. Світогляд, таким чином, просякнутий змістом, і в світоглядних судженнях — генералізації — проектується смислова сфера особистості, її самі глибинні компоненти. При цьому зміст світогляду в меншій мірі піддається спотворюючому впливу психологічних захистів, ніж, скажімо, зміст «Я-концепції», оскільки захист забезпечується вже самою формою, якої ті чи інші смислові орієнтації набувають, будучи сформульовані у вигляді квазіоб'єктивних світоглядних суджень. Тому генералізації там, де вони зустрічаються, є матеріалом надзвичайно високої проєктивної цінності, що дуже багато говорить про образ світу клієнта.

#### Методи аналізу неусвідомлюваного, латентного змісту

1. Метод виявлення центральної конфліктної теми відносин. Це розповіді про взаємодію (з батьками, іншими значущими фігурами), які клієнт спонтанно розповідає в ході спілкування з психологом. Кожне формулювання, як правило, включає бажання відносно інших людей, відповідні реакції, очікування від інших та реакції самого клієнта.

2. Діагностичний метод. Включає опис: цілей психологічного консультування; деструктивних переконань, які заважають досягти цих цілей; способи, якими клієнт «перевіряє» психолога з точки зору цих переконань; інсайти, які могли б допомогти.

3. Конфігураційний аналіз. Призводить до усвідомлення рольових моделей відносин за допомогою аналізу: станів, патернів взаємодії та інформації.

4. Переживання відносин з психологом. Аналізуються приховані натяки і явні посилення на відносини з консультантом. Визначається, у якій мірі

втручання (інтервенції) психолога зачіпає латентне та актуальне переживання клієнтом цих відносин.

5. Дезадаптивні патерни, які мають циклічний характер. Аналізуються в структурі соціальної поведінки клієнта за допомогою таких компонентів, що виділяються: дії клієнта, очікування відносно інших, наступні дії інших відносно клієнта, наступні дії клієнта відносно самого себе.

6. Метод фреймів. Фрейм (одиниця аналізу) визначається як послідовність предикатів, у яких їх продукує клієнт. Заснований на послідовностях подій, пов'язаних з бажаннями та переконаннями, у міру їх прояву в діях, думках, сприйнятті, почуттях.

Другим підходом до аналізу листів клієнта є контент-аналіз текстів за наступними категоріями:

- ❖ Симптоми (кризовий словник).
- ❖ Спрямованість у часі (минуле, сьогодення, майбутнє).
- ❖ Відношення до дії (активність, відмова).
- ❖ Можливість вирішення проблеми (можливо, неможливо).
- ❖ Самооцінка (позитивна/негативна, завищена/занижена/адекватна).
- ❖ Рівень домагань (упущені можливості, прагнення до досягнень).
- ❖ Повинність.
- ❖ Емоційний фон (позитивний, негативний).
- ❖ Запит (конструктивний, деструктивний).

При аналізі даних категорій ми спиралися на дослідження В.Ю. Меновщикова [9], який довів, що події, які описуються клієнтами як проблемні, кризові, супроводжуються вираженням негативних емоцій, а також словами та виразами, що відображають стан неможливості досягнення бажаного і словесними ознаками, які говорять про те, що таким особам властиві патерни типу «Я повинен, я зобов'язаний, я змушений» і т.п.

Для опису подій минулого дезадаптовані особи використовують негативну трактовку, наприклад: «У мене не вийшло, не зміг» і т.п., яка супроводжується негативною оцінкою власної особистості.

Використання мовної конструкції, в якій присутня частка «але», наприклад: «Я прагнув, але не було можливості...», пов'язано зі зверненням до консультанта по допомогу: «Допоможіть, поясніть, порадьте», що вказує на переважання екстернального локусу контролю, спробу перекласти відповідальність на інших людей, що також супроводжується негативними емоціями. І навпаки, чим більше людина має і наводить у своїх текстах різних ресурсних властивостей і ситуацій, тим менше вона просить сторонньої допомоги, більше готова спиратися на себе і резерви власної особистості.

Активний словник травмованої, дезадаптованої особистості часто включає словосполучення: «Повинен, але не можу...», «Не виходить, але я повинен...» і т.п. Суб'єктивна оцінка клієнтом неможливості розв'язання проблемної або кризової ситуації, почуття безсилля, негативна оцінка власної особистості можуть бути ознаками суїцидальної небезпеки. Надмірна вага обов'язків і боргу викликає у клієнтів негативні емоції різного плану, такі як вина, розчарування, спустошення і т.п.

Вираженість кризи особистості визначається частотою використання слів та словосполучень, позначаючих кризові переживання, це: дієслова минулого часу, частка «але», заперечення, позначення негативних емоцій, негативна самооцінка, патерни повинності, неможливості досягти бажане, або діяти взагалі та інше.

Дуже важливою у дистантному консультуванні взагалі та електронному листуванні зокрема є наявність зворотного зв'язку, який надає клієнту підтвердження того, що його розуміють, готові розділити його неприємності, обговорити його проблеми і т.п.

Серед конкретних прийомів, які використовує консультант, надаючи клієнтові зворотний зв'язок і здійснюючи психологічну підтримку, виділяють:

1. Переказ – цитування того, що було написано або сказано клієнтом.
2. Уточнення – звернення до клієнта з проханням щось доповнити і роз'яснити.
3. Подальший розвиток думки співрозмовника – письмовий або усний



виклад підтексту повідомленого клієнтом (у рамках виказаного ним сенсу), висування гіпотез щодо причин події або подальшого ходу подій.

4. Повідомлення про розуміння консультантом стану клієнта, дзеркальне відображення його почуттів.

5. Відображення консультантом своїх почуттів у даній ситуації.

6. Зауваження про хід письмового або усного діалогу [2; 7; 8].

Перевагами електронного листування з психологом є те, що:

1. Лист завжди залишає час для обдуманого і зваженої відповіді, як клієнту, так і психологу.

2. Лист стимулює рефлексивний аналіз своєї проблеми у клієнта, бо потребує зрозумілого для іншої людини викладу.

3. На один лист клієнта відповідь можуть дати кілька консультантів, що спонукає клієнта до самостійного вибору, робить його більш вільним у прийнятті рішення щодо свого життя [2].

Ефективність цієї форми консультацій обумовлена тим, що у ході складання листа в клієнта є можливість осмислити, переформулювати, усвідомити для себе, у процесі обдумування відповіді психологові відбувається інтенсивна внутрішня робота. Саме тому така консультація може тривати кілька днів, іноді – тижнів або місяців.

Взагалі у даній формі дистантного психологічного консультування немає завершального етапу. Консультування закінчується, коли клієнт перестає писати. З цього факту психолог може зробити три висновки:

1) клієнт розчарувався в спілкуванні;

2) клієнт успішно вирішив свої проблеми;

3) мотивації і ресурси клієнта виявилися недостатніми для вирішення проблеми.

Для прояснення даної ситуації та отримання зворотного зв'язку через місяць після останнього повідомлення клієнта можна направити йому послання з питанням про те, наскільки змінилися внутрішні та зовнішні чинники, що спонукали його звернутися по допомогу, і проханням оцінити ефективність

наданої допомоги. Іноді подібне послання фахівця викликає позитивні емоції клієнта і спонукає його до продовження спілкування.

Щоб отримати інформацію про ефективність проведеного дистантного консультування за допомогою електронного листування була розроблена спеціальна Анкета зворотного зв'язку, яка пропонується клієнтові через місяць після останнього листа. Результати психологічного консультування респонденти оцінювали за 10-бальною шкалою: 1 – вкрай низькі; 10 – максимально високі. Отримані результати відображені у таблиці 1.

Таблиця 1

Результати анкетування представників постраждалих спільнот після дистантного психологічного консультування (бали)

Питання	М±σ
Якість отриманих знань і набутих навичок	5,3±1,5
Чи порекомендували б ви участь у психологічному консультуванні іншим людям	5,7±1,7
Чи є у вас необхідність в подальшому особистому консультуванні з питань застосування отриманих знань і технологій	5,4±1,3
Чи зросли ваші практичні вміння після консультування	5,8±1,1
Чи могли б ви прямо сьогодні застосувати в житті щось з отриманої інформації, результатів	6,5±1,6
Консультування для вас відбувалося швидко за часом	6,0±1,5
Чи комфортно ви себе почували під час консультування	7,1±1,6
Наскільки ви отримали повні, вичерпані відповіді на важливі для вас запитання	6,3±1,4
Наскільки ви тепер здатні самостійно вирішувати психологічні проблеми	6,2±1,7
Наскільки підвищилася увага до власних потреб, переживань і думок	5,8±1,3
Оцінка роботи консультанта	6,4±1,6

Відповіді на питання «Якщо це необхідно, то в якому вигляді Вас зручніше консультувати з особистих питань в подальшому?», «Які теми в консультуванні були найбільш цікавими і корисними для Вас?» були оброблені за допомогою контент-аналізу. Було визначено, що в подальшому для більшості респондентів найзручніше було б отримати «пораду», «рекомендацію», «підтримку» по електронній пошті (5,7%), по Skype (33,6%), під час особистого дзвінка (38,4%), під час особистої зустрічі (22,3%). Серед найбільш цікавих та корисних тем, які були порушені під час консультування, були названі: взаємини з дружиною/чоловіком (коханою жінкою/чоловіком) (43,5%),

відносини з владою/начальством (38,4%), почуття провини (33,5%), саморегуляція станів (27,5%), проблеми з алкоголем (курінням) (22,6%), відношення до смерті (19,7%), страхи (побоювання) (15,6%), самоставлення (самоприйняття, самооцінка) (12,3%).

*Онлайн консультування за допомогою програми Skype та його аналогів* має багато ознак очного, безпосереднього, консультування, бо дозволяє спілкуватися клієнту та психологу у реальному часі, чути та бачити один одного, оцінювати психічний та емоційний стан за допомогою невербальних проявів, що значно розширює можливості надання дистантної психологічної допомоги. Але психологічне консультування за допомогою програми Skype має низку обмежень. Ступень та глибина контакту з клієнтом відрізняються більшою поверховістю у порівнянні з очним консультуванням; утруднено створення оптимальної атмосфери взаємодії; неможливо консультувати подружні пари та батьків з дітьми, тільки окремо; обмежено використання деяких методів та психотехнологій, які потребують безпосереднього контакту; є певні утруднення оцінки ефективності проведеного консультування. Хоча, заради справедливості, слід сказати, що у багатьох випадках людині краще отримати таку допомогу, ніж ніякої.

Ще одним різновидом дистантного психологічного консультування є надання *допомоги по телефону*. Основними завданнями психологів, які здійснюють таку роботу, є:

- забезпечення доступності та своєчасності психологічної допомоги по телефону незалежно від соціального статусу і місця проживання тих, хто звернувся;
- забезпечення кожному, хто звернеться за порадою і допомогою, можливості довірчого діалогу, співчуття, прийняття, підтримки;
- допомога клієнтам у активізації їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних і фізичних ресурсів для виходу з кризового стану;
- розширення у клієнтів діапазону засобів для самостійного вирішення проблем і подолання труднощів, укріплення впевненості в собі [10; 11; 13].

Серед особливостей телефонної комунікації фахівці відзначають наступне: просторові і часові особливості; можливість перервати контакт; «ефект обмеженої комунікації»; «ефект довірливості» [10].

На думку С. Хачатуряна, основним видом надання психологічної допомоги по телефону є психологічне консультування, яке дозволяє діяти на власний розсуд і навчатися новій поведінки, сприяє розвитку особистості, допомагає акцентувати відповідальність клієнта (тобто індивід здатний у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, що заохочують волюву поведінку клієнта) [13].

Незважаючи на переважання емоційного, спонтанного, довірчого аналізу ситуації, на консультанта, на думку С.Д. Хачатуряна, накладаються певні обмеження:

- відсутність вибору співрозмовника (у професійній ситуації консультант повинен бути природним, спонтанним і позитивно налаштованим до всіх абонентів);
- психолог не повинен перебивати, висловлювати без необхідності свою думку, оціночні судження, критикувати і повчати абонента, що теж кілька збіднює спонтанність і справжність консультанта як учасника контакту;
- психолог повинен говорити мовою абонента, бути максимально зрозумілим, дотримуватися послідовності розповіді абонента і не пропонувати свою точку зору навідними і уточнюючими питаннями тощо [13].

Головне в розмові з людиною, що зателефонувала, – створити ситуацію для емоційного відреагування. Це дозволяє в подальшому працювати над когнітивним опануванням психотравмуючої ситуації, пошуком причин її виникнення, підвищенням можливостей адаптації.

Соціальна відчуженість, горе, самотність, невпевненість у завтрашньому дні, економічне становище, насильство, наркотики і алкоголь – такі основні теми звернень, кількість яких постійно зростає.

Психологічний аналіз мови клієнта забезпечує можливість отримання деяких відомостей про освіту, професію, мікросоціальне середовище, а також

стан здоров'я та його попередній досвід звернення до подібного роду допомоги. Паралельний мовному аналіз голосу та пов'язаних з ним екстралінгвістичних факторів – інтонація, гучність, темп, розподіл пауз і т.д. – дає непряму інформацію про стан клієнта в цю мить та зміни цього стану в процесі бесіди. У результаті консультантом визначається контекст ситуації [7].

На думку ряду авторів, при наданні психологічної допомоги консультанту важливо пам'ятати, що справжню увагу до людини можна передати інтонаціями, слуханням, питаннями, пропозицією відповідних альтернатив і довірою протягом всієї бесіди [1; 11]. Однак остаточне рішення і здатність контролювати це рішення лишаються за абонентом. Консультант може втрутитися і його дії можуть бути успішними тільки в тому випадку, якщо клієнт налаштований на співпрацю.

У деякій кількості звернень по телефону консультанти обмежуються емпатичним слуханням, оскільки саме на нього сформований запит. Насправді, частина клієнтів має всі шанси самостійно прийти до вирішення або визначити пошуки такого вже у процесі вербалізації, тобто, фактично, у процесі перекодування чуттєвого досвіду в систему індивідуальних словесних позначень. Іноді крім слухання від консультанта вимагається визначення додаткової інформації щодо проблеми, яка цікавить клієнта, — відомості з області психології, психіатрії, анатомії, фізіології, а також довідкові відомості з приводу роботи медичних служб міста, у тому числі анонімних.

При метамоделюванні як способу уточнення інформації (у першу чергу для клієнта), заснованому на використанні мовних трансформацій, роль консультанта – напрямна – передбачає виборче прослуховування мови клієнта та уточнення глибинного сенсу деяких його фраз.

Переформування сенсу (рефреймінг), або конструювання іншого контексту вимагає спільного творчого пошуку клієнта і консультанта. Роль психолога при цьому розширюється, і в разі успішної роботи є безсумнівний терапевтичний ефект.

Техніка субмодальних змін (візуальних, аудіальних, кінестетичних) передбачає провідну роль консультанта, оскільки є необхідність в аналізі мовної продукції клієнта по предикатам, що визначають специфічність інформації, з урахуванням паралінгвістичних феноменів (висота голосу, темп тощо). Ефект взаємодії у разі застосування саме цієї техніки часто залежить від якості телефонного зв'язку і вимагає певних навичок. У зв'язку з цим такий прийом використовувався лише частиною консультантів.

Особливим видом впливу є терапевтичні метафори. Мовна активність тут належить виключно консультанту. Розповідання історій сприймається більшістю клієнтів як відступ від болючої теми, що само по собі створює передумови для успішної зміни. Крім того, цілющими є власні властивості метафор, а саме: поєднання образів та сенсу; контраст з повсякденним життям, назвами чи звичними позначеннями сутності предметів та явищ; категоріальний зсув; актуалізація асоціативних зв'язків, конотативних значень та сенсів; уникання буквального перефразування; синтетичність, дифузність значення; необмеженість інтерпретацій; звернення до уяви, інтуїції, творчого «Я» [12].

Оволодіння арсеналом технік нейролінгвістичного програмування забезпечує дійсно індивідуальний підхід до клієнта. Їх комбіноване використання розширює можливості телефонного консультування і приводить до конструктивної партнерської взаємодії з переважною більшістю осіб, що звернулися [10].

При наявності загальних коренів, принципів і методів надання дистантної консультативної допомоги необхідно зазначити наступне: при спілкуванні з консультантом у клієнта формується фантазійний (міфологічний) образ консультанта. Цьому сприяють принципи анонімності як більшості консультантів, так і клієнтів. Клієнт, отримуючи великий простір для створення образу, несвідомо формує те, що необхідно для розвитку позитивного (іноді негативного) перенесення; наділяє консультанта як «необхідним» зовнішнім виглядом, так і особистісними рисами. Створюється відповідна структура «міфу».

Інша група специфічних явищ пов'язана з особливостями дистантного контакту як такими: утруднена діагностика, пов'язана з неможливістю або обмеженістю оцінки невербальних проявів клієнта і консультанта; оцінки неконгруентності поведінки і вербальних повідомлень; труднощі рефлексії консультанта, пов'язані з можливою відсутністю зворотного зв'язку і т.д. [7].

Також слід звернути увагу на ряд суттєвих мінусів дистантного консультування. Найголовнішим і небезпечним є непрофесіоналізм консультантів. Формат надання психологічної допомоги через інтернет може створювати у психолога ілюзію того, що в даному випадку він несе меншу відповідальність за те, що робить. При цьому, клієнтові складно визначити ступінь професіоналізму фахівця, особливо в тих випадках, коли, психолог, крім професійної приналежності, не надає більше ніяких відомостей про свій професійний статус, стаж, досвід роботи і інше. Крім того, є небезпека потрапити на розміщення неправдивої інформації про кваліфікацію з боку «психолога-консультанта».

«Зустріч» з некваліфікованим фахівцем-психологом, який дає штаповані, спрощені, однозначні поради, навмисно використовуючи максимально загальні та банальні слова, не враховуючи індивідуальні особливості клієнта та специфіку його ситуації, підриває довіру до психології взагалі, зокрема не приносить людині ніякої користі, може майже зашкодити психологічному здоров'ю клієнта, погіршити його емоційний стан, життєву ситуацію.

Вочевидь, психолог, який консультує дистанційно, повинен мати навіть більш високу кваліфікацію та досвід, ніж той, що консультує очно. Адже часто по дистантну допомогу звертаються неврівноважені, травмовані, дезадаптовані люди, спілкування з якими потребує особливої обережності, тому що відповіді психолога можуть перекручуватися, бути зрозумілими не в тому сенсі, який вкладає фахівець. Крім того, підходи, які використовуються у консультуванні «наживо» тут не завжди доречні, безпечні та ефективні.

**Висновки.** Дистантні форми консультування значно розширюють можливості надання психологічної допомоги представникам постраждалих спільнот України, бо вони не завжди можуть безпосередньої взаємодіяти з психологом через об'єктивні та суб'єктивні обставини. Хоча результативність дистантного консультування загалом нижча, ніж при особистих зустрічах з психологом, але це краще, чим повна відсутність допомоги. У будь-якому за формою консультуванні провідна роль у досягненні позитивного ефекту належить, в першу чергу, клієнтові. Чим вище особиста активність клієнта, чим сильніше його бажання знайти вихід з важкої ситуації, тим більш успішним буде для нього психологічне консультування.

### **Список використаних джерел**

1. Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймэн-Даунинг. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники. Москва: Психотерапевтический колледж, 1999. 487 с.
2. Булкина Е. С. Письменное общение психолога с клиентом. Журнал практического психолога. 1999. №9. С. 64–66.
3. Волеваха С. В. Соціально-психологічні умови управління розвитком спільнот, постраждалих від катастроф: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.05. Інститут психології імені Г. С. Костюка. Київ, 2010. 25 с
4. Жичкина А., Белинская Е. Стратегии самопрезентации в Интернет и их связь с реальной идентичностью. Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/page/2>
5. Калмыкова Е. С., Мергенталер Э. Нарратив в психотерапии: рассказы пациентов о личной истории (часть 1). Психологический журнал. 1998. Т.19. № 5. С. 97–103.
6. Калмыкова Е. С., Мергенталер Э. Нарратив в психотерапии: рассказы пациентов о личной истории (часть 2). Психологический журнал. 1998. Т.19. №6. С. 112–117.
7. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. Москва: Смысл, 1998. 109 с.



8. Меновщиков В. Ю. Психологическая помощь в сети интернет. Москва: «Флогистон: психология из первых рук», 2007. 178 с.
9. Меновщиков В. Ю. Специфика дискурса клиента в Интернет-консультировании. Психологическое консультирование Онлайн №1. Экспериментальные исследования. С. 30–42
10. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. Москва: Смысл, 2001. 494 с.
11. Свентицкая Г. Движение помощи по телефону. Вестник РАТЭПП. 1992. № 1. С. 15–17.
12. Ткач Р. М. Использование метафоры в терапии скорби. Київ: Університет «Україна», 2010. 130 с.
13. Хачатурян С. Д. Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах: учеб.-метод. пособие. Владимир: ВЮИ Минюста России, 2000. 116 с.