

Афанасьєва Н. Є.,

*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології діяльності в
особливих умовах*

*Національний університет цивільного
захисту України,*

E-mail: [Afanaseva Natali@ukr.net](mailto:Afanaseva.Natali@ukr.net)

ДИСТАНТНІ ФОРМИ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ РОДИНАМ УЧАСНИКІВ ООС

Однією з сучасних та дієвих форм надання психологічної допомоги є дистантне консультування: за допомогою електронної пошти, програми Skype та його аналогів, із використанням chat, usenet-системи «телеконференцій», вебінарів тощо. Це альтернативне джерело психологічної допомоги у тих випадках, коли традиційне психологічне консультування недоступно, небажане або неможливо. Як клієнт може виступати вся родина одночасно, декілька її членів або одна особа. Можливість анонімної взаємодії істотно полегшує процес прийняття рішення клієнтом про необхідність отримання психологічної допомоги.

Одною з основних проблем, з якою стикаються родичі учасника ООС, це його відчуженість від родини, яка пов'язана з відсутністю розуміння того, що він пережив з боку сім'ї. Якщо така родина (член(и) родини) звернулася по допомогу у дистантному форматі, консультування здійснюється відповідно до етапів очної форми цього процесу, з урахуванням обмеженості спілкування у інтернет-просторі. Розповідь клієнта (письмову або усну) можна аналізувати за допомогою таких категорій контент-аналізу: симптоми (аналіз лексики); спрямованість у часі; активність або відмова від дій; можливість вирішення проблеми; самооцінка та рівень домагань; почуття боргу, провини, сорому; емоційний фон; характеристика конструктивності запиту [2].

Усі 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 клієнти часто використовують негативну трактовку, наприклад: «У мене не вийшло, я 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, що може вказувати на переважання екстернального локусу контролю, спробу перекласти відповідальність на інших людей. І навпаки, чим більше людина має і вербалізує різні ресурсні властивості і ситуації, тим менше вона просить сторонньої допомоги, більш готова спиратися на себе і резерви власної особистості.

Активна лексика особистості, яка має психологічну травму або є дезадаптованою часто включає словосполучення: «Повинен, але не можу...», «Не виходить, але я повинен...» і т. п. Суб'єктивна неспроможність клієнта у розв'язанні проблемної або кризової ситуації, почуття безсилля, негативна оцінка власної особистості можуть бути ознаками суїцидальної небезпеки. Надмірна вага обов'язків і боргу викликає негативні емоції різної модальності, такі як вина, розчарування, спустошення, тривога, апатія тощо.

Вираженість кризи особистості визначається частотою використання слів та словосполучень, що позначають кризові переживання, це: дієслова минулого часу, частка «але», заперечення, позначення негативних емоцій, негативна самооцінка, патерни повинності, неможливості досягти бажане, або діяти взагалі та інше. Також у розповіді клієнта потрібно виділяти патерни, на які можливо здійснити вплив. Це: понад-узагальнення – часте використання слів типу «завжди», «ніколи», «хороший-поганий», «правильний-неправильний» тощо; надмірна відповідальність – використання словосполучень «я повинен», «я відповідаю» тощо; висновки (передбачення) без достатніх фактів;

самореферентні твердження, які надто применшують або перебільшують значення поведінки; перебільшення негативних наслідків ситуації та/або зосередженість лише на негативі.

Дуже важливо, щоб психолог надавав клієнтові зворотній зв'язок для підтвердження того, що він розуміє, підтримує, готовий обговорити проблеми тощо. Для цього фахівець використовує: узагальнення того, що було сказано або написано клієнтом; уточнення – звернення до клієнта з проханням щось доповнити і роз'яснити; подальший розвиток думки клієнта, висування гіпотез щодо причин події або подальшого ходу подій; відображення консультантом стану та почуттів клієнта; відображення консультантом своїх почуттів у даній ситуації та інше [1].

Для членів родини учасників бойових дій в окремих випадках дистантна психологічна допомога може бути єдиною доступною можливістю отримати кваліфіковану консультацію в короткий термін, безпосередньо у момент виникнення проблем, труднощів, конфіденційно і т. п. Незважаючи на обмеження дистантної допомоги, вона все більше входить у життя майже на рівні традиційних видів допомоги, бо всесвіт змінюється під впливом бурхливого розвитку інформаційних технологій.

Список використаних джерел

1. Афанасьєва Н. Є. Інтернет-консультування як одна з форм дистанційного надання психологічної допомоги / Н. Є. Афанасьєва. – Психологія : сучасні проблеми та перспективи розвитку : зб. наук. праць. – Сімферополь : ВД «АРІАЛ», 2013. – С. 15–22.

2. Меновщиков В. Ю. Специфика дискурса клиента в интернет-консультировании / Меновщиков В. Ю. // Психологическое консультирование онлайн №1. Экспериментальные исследования. – 2010. – С. 30–42.