

УДК 159.9:316.774

**Ю.Ф. Акименко**, канд. психол. наук, доцент

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

## ДИСТАНЦІЙНЕ ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ: ВІДПОВІДЬ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ВИМОГАМ СЬОГОДЕННЯ

*Розглядаються особливості дистанційного психологічного консультування як альтернативної форми надання психологічних послуг у сучасному інформаційному суспільстві. Аналізуються їх можливості, обмеження та переваги над традиційним консультуванням. Обґрунтовується необхідність подальшого розвитку цих форм психологічної допомоги, зважаючи на стрімкий рух суспільства у напрямку інформатизації.*

**Ключові слова:** інформаційне суспільство, дистанційне психологічне консультування, телефонна та текстова комунікація, ефект обмеженої комунікації, процедура консультування, установки й очікування клієнта, рівень моральної відповідальності консультанта.

*Рассматриваются особенности дистанционного психологического консультирования как альтернативной формы предоставления психологических услуг в современном информационном обществе. Анализируются их возможности, ограничения и преимущества над традиционным консультированием. Обосновывается необходимость дальнейшего развития данных форм психологической помощи, учитывая стремительное движение общества в направлении информатизации.*

**Ключевые слова:** информационное общество, дистанционное психологическое консультирование, телефонная и текстовая коммуникация, эффект ограниченной коммуникации, процедура консультирования, установки и ожидания клиента, уровень моральной ответственности консультанта.

*The features of distance psychological counseling as an alternative form of provision of psychological services in today's information society. Analyzed their capabilities, limitations and advantages over traditional counseling. The necessity of further development of these forms of psychological help, because of the rapid movement of society toward information.*

**Key words:** information society, distance counseling, telephone and text communication, the effect of limited communication, consultation procedures, attitudes and expectations of the client, the level of moral responsibility consultant.

Беззаперечним є факт, що сьогоденне суспільство стрімко трансформується, під впливом бурхливого розвитку інформаційних технологій відбувається стрімка зміна самої світобудови. Однією з головних ознак сьогодення стає прискорення, лавиноподібне зростання інформації, що вимушує шукати шляхи вирішення інформаційної кризи.

У сфері інформатизації за останні 20-25 років світ зробив величезний стрибок вперед і це, безсумнівно, лише початок змін. Отже, сучасне суспільство з повним правом можна назвати інформаційним (англ. information society).

Розглянемо основні риси суспільства, в якому інформація і знання продукуються в єдиному інформаційному просторі:

- збільшення ролі інформації і знань у житті суспільства;
- зростання кількості людей, зайнятих у сфері інформаційних технологій, комунікацій, виробництві інформаційних продуктів і послуг, зростання їх частки у валовому внутрішньому продукті;
- зростання інформатизації та ролі інформаційних технологій в суспільних та господарських відносинах;
- створення глобального інформаційного простору, який забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів з метою задоволення потреб;

- переорієнтація економіки на використання інформаційних ресурсів;
- залучення професіоналів до процесу автоформалізації знань;
- прискорення технологічного циклу розвитку «знання – виробництво – знання»;
- масове тиражування професійних знань.

Таким чином, сьогодні усе більше вимагає використання інформатизованих технологій у тому числі й у сфері надання різноманітних послуг, зокрема, послуг психологічного консультування.

Проте впровадження цих технологій у будь-яку сферу суспільної діяльності, а особливо у соціальну і психологічну сферу, вимагає виваженого підходу відповідно до принципу «Не зашкодь!».

**Метою** цієї статті є аналіз особливостей застосування дистанційних форм психологічного консультування, їх обмежень і переваг над традиційними формами психологічної допомоги.

Дистанційне консультування стало популярним відносно недавно, але вже завоювало прихильників як серед фахівців, так і серед клієнтів. Але з іншого боку, залишаються питання щодо меж його застосування, ефективності, напрямів подальшого удосконалення.

Будь-який фахівець-психолог скаже, що психологічне індивідуальне або сімейне консультування, проведене в кабінеті, як правило, є більш ефективним, ніж дистанційне консультування (із застосуванням Інтернет (програми Skype, Qip, електронна пошта і т. д.) та телефону).

У цілому погоджуючись з цією думкою, хотілося б проаналізувати дистанційні форми психологічної допомоги з метою наближення до істини в цьому питанні.

Спочатку назвемо «вузькі» місця дистанційного консультування у порівнянні з його очним варіантом. При цьому обмовимося, що консультування з використанням відеозв'язку, зокрема, по Skype, наближається за своїми характеристиками до звичайної зустрічі з психологом у його кабінеті.

Для інших форм дистанційного консультування із застосуванням голосового зв'язку або друку (електронною поштою, телефоном, Qip і т. д.) є характерним ефект обмеженої комунікації. Звернення здійснюється по єдиному акустичному (текстовому) каналу і, як наслідок, відбувається звуження потоку інформації, якою обмінюються клієнт і консультант.

Телефонна та текстова комунікація має виключно акустичний і вербальний характер, що ускладнює спілкування абонентів. Зокрема, психолог, позбавлений можливості спостерігати за емоціями і поведінковими проявами клієнта; фахівець не бачить його першої, найприроднішої реакції на запитання, завдання, вправи; немає візуального контакту «очі – очі» між учасниками консультаційного процесу. Також існує деяка обмеженість психолога у виборі методик роботи з клієнтом, а необхідність викладати думки в текстовому форматі призводить до зниження темпу консультування.

Проте, за твердженням С.Д. Хачатуряна [4], ефект обмеженої комунікації характеризується більшою послідовністю, внутрішньою організованістю, систематизацією психотерапевтичної розмови, приводить до більш структурованого і логічного викладу проблем абонентом.

З іншого боку, є ще одна важлива особливість: за відсутності зорового сприйняття, клієнт нерідко ідеалізує телефонного консультанта, що, з одного боку, може підвищити

ефективність взаємодії, а з іншого – сформувати у клієнта неадекватну установку щодо психолога та власної відповідальності за результат консультування.

Незважаючи на вищеописані обмеження, дистанційне консультування все більше входить у наше життя і тіснить традиційні види психологічної допомоги. Можна сказати, що дистанційне консультування, як і інші види дистанційних послуг (продаж, навчання і т. д.) – це відповідь людини на зміни умов її життя, на розвиток революційних технологій у сфері інформації та електронної техніки.

Тому цей вид психологічної допомоги має певні переваги порівняно зі своїми традиційними «побратимами»:

- перш за все, дистанційне консультування забезпечує практично повну анонімність і конфіденційність: клієнт може підписатися вигаданим ім'ям, не видно його зовнішність і т. д. Це важливо не саме по собі, а з позиції виникнення у клієнта в режимі «невидимки» відчуття захищеності, впевненості, що додає спілкуванню відкритості і щирості при обговоренні проблемних питань;

- цей вид консультування зручний і з побутового погляду: клієнтові не потрібно виходити з дому («сиди в комфорті і спілкуйся з фахівцем»). До того ж має місце значна економія часу для обох учасників консультативного процесу;

- не менш важливий фактор – оперативність зв'язку: сторони спілкуються у зручний для них час і так часто, як це може бути доцільно;

- такий вищеописаний недолік консультування, як знижена швидкість, якщо розмова ведеться у вигляді переписки, компенсується можливістю учасників діалогу в ході набору тексту більш точно сформулювати свої думки. Для консультанта з'являється додатковий час, щоб підібрати відповідні тести, завдання, вправи, ретельніше продумати свої реакції та подальші дії;

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

- для клієнта дуже важлива можливість широкого вибору фахівця, адже далеко не в кожному населеному пункті є кваліфіковані психологи. Переглянувши десятки резюме, напевно знайдеш того, хто тобі найбільш підходить з урахуванням таких критеріїв, як проблематика, методика роботи, освіта, досвід діяльності, стать, вік тощо;

- ще одна перевага дистанційної допомоги – її відносна дешевизна, адже консультант не несе витрат на оренду офісу, комунальні послуги та інше.

Відзначимо, що методологічно дистанційні форми консультування дуже близькі до звичайних, зокрема за структурою консультативного процесу.

Наведемо найбільш відому процедура консультування «п'ять кроків», якої тією чи іншою мірою дотримуються усі психотерапевти і консультанти [1; 2; 3]:

- 1) встановлення контакту й орієнтування клієнта на роботу;
- 2) збирання інформації про клієнта, вирішення питання: «У чому суть проблеми?»;
- 3) усвідомлення бажаного результату, відповідь на запитання: «Чого Ви хочете домогтися?»;
- 4) вироблення альтернативних рішень, які можна окреслити як: «Що ще ми можемо зробити з цього приводу?»;

5) узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом.

Варто пам'ятати, що дистанційні форми надання психологічної допомоги накладають додаткову відповідальність на консультанта щодо дотримання принципів етичного кодексу психолога, зокрема, чіткого визначення меж своєї компетентності, застосування лише надійних і валідних методик, відсутності маніпулювання клієнтом тощо.

Виходячи з вищесказаного, можна зробити **висновок**, що дистанційне консультування, як і подібні види психологічних послуг (тренінги, навчальні курси), мають великі перспективи, і клієнти все частіше і частіше надаватимуть їм перевагу.

Завдання ж психологічної науки – розробляти методологію такого виду допомоги, практичний інструментарій діагностичної та психотерапевтичної роботи, адаптувати існуючі методики під умови дистанційної роботи консультанта з клієнтом. Ґрунтовного вивчення потребують і такі аспекти дистанційного консультативного процесу, як установка і очікування клієнта, рівень моральної відповідальності консультанта за самопрезентацію і рекламування своїх послуг і т. ін.

Саме за умови такого зустрічного руху клієнти отримуватимуть якісні послуги, а консультанти – психологи – зможуть їх надавати, спираючись на сучасні досягнення науки і практики.

#### Список використаних джерел

1. Айви А. Е. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники : практическое руководство / А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймэк-Даунинг. – М., 1999.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алешина. – Изд. 2-е. – М. : Независимая фирма "Класс", 1999.
3. Семья в психологической консультации. Опыт и проблемы психологического консультирования / ред. А. А. Бодалев, В. В. Столин. – М., 1989.
4. Хачатурян С. Д. Психологічні умови ефективності функціонування «Телефонів Довіри» : навчально-методичний посібник / С. Д. Хачатурян. – Володимир, 2000.

УДК 378.016:159.9-051

**К.О. Кальницька**, канд. психол. наук

Чернігівський державний інститут економіки і управління, м. Чернігів, Україна

#### ОСОБЛИВОСТІ САМОСВІДОМОСТІ СТУДЕНТІВ У ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ

*Розглянуто питання специфіки юнацького віку, особливостей формування і прояву самосвідомості студентів як центральної сфери соціалізації особистості. Здійснено соціально-психологічний аналіз результатів емпіричного дослідження структурних складових самосвідомості, з'ясовано їхні гендерні відмінності.*

**Ключові слова:** юнацький вік, студентство, самосвідомість, "образ Я", самовідношення, самооцінка, гендерні відмінності.

*Рассмотрены вопросы специфики юношеского возраста, особенностей формирования и проявления самосознания студентов как центральной сферы социализации личности. Осуществлен социально-психологический анализ результатов эмпирического исследования структурных составляющих самосознания, выяснены их гендерные различия.*

**Ключевые слова:** юношеский возраст, студенчество, самосознание, "образ Я", самоотношение, самооценка, гендерные различия.