

Зарецька О.О. «Кризовий» наратив як об'єкт аналізу з позицій психолого-герменевтичного підходу. *Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання* : матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів) / За наук. ред. О. Ю. Дроздова, І. І. Шлімакової. Чернігів : НУЧК імені Т. Г. Шевченка, 2020. С. 140–144. URL : <https://drive.google.com/file/d/1E4Xy3JWahk27PSCxUznpMm8TGsAFpZnZ/view>

Зарецька О. О.

«КРИЗОВИЙ» НАРАТИВ ЯК ОБ'ЄКТ АНАЛІЗУ З ПОЗИЦІЙ ПСИХОЛОГО-ГЕРМЕНЕВТИЧНОГО ПІДХОДУ

Застосування психолого-герменевтичного підходу у практичній психології вважається дуже плідним і перспективним (Айві А., 1998; Уайт М., 2010; Царенко Л., 2014; Зарецька О., 2016). Теоретичного осмислення тут чекають ще багато розгалужень практичної, зокрема консультативної, психології і психотерапії. Психолого-герменевтичний у широкому сенсі і, зокрема, наративний підхід у трактовці, що його розробляє група науковців під керівництвом Н. Чепелевої в контексті започаткованого нею напрямку психологічної герменевтики, полягає в акцентуванні впливу автонаративу (наративу, що втілює уявлення людини про себе) на всі сфери життя людини, в увазі до текстового виразу і текстового втілення уявлення суб'єкта про себе. Саме це робить у принципі можливим зміну самоусвідомлення особою себе у світі через цілеспрямований вплив на наратив, який фіксує це самоусвідомлення, адже текст принципово доступний для обговорення і для зміни, його можна цілеспрямовано «переписати», і є надія, що бажані зміни відбудуться.

Наративний підхід практично не застосовувався для аналізу текстів, що породжуються у практиці кризового консультування, зокрема, у теоретичних осмисленнях роботи служб телефону довіри (ТД). Мета даної роботи – проаналізувати, як свідоме застосування деяких принципів наративного підходу в практиці роботи телефонних консультантів служби ТД може зробити діяльність телефонного 141 консультанта більш плідною. Об'єктом дослідження виступили матеріали, отримані від консультантів однієї зі служб ТД міста Києва.

Важко переоцінити важливість наративу у практиці кризового консультування. Породження автонаративу людиною, яка потрапила у кризові обставини, є і засобом, і метою кризового консультанта, оскільки завдяки породженому автонаративу екстеріоризується проблема людини, починають діяти ті психологічні механізми, завдяки яким наратив здійснює свою цілющу дію (Чепелева Н., 2007), опосередковано укріплюється контакт з консультантом.

Соціальний вимір у роботі ТД є не менш важливим, ніж власне психологічний – це могутній соціальний інструмент у підтримці певних верств населення, зокрема мало захищених, чи з певними психологічними особливостями, чи тих, що перебувають у кризовій ситуації або несприятливому соціальному оточенні, чи послаблених хворобою, віком, самотністю тощо.

Особливістю спілкування по ТД є те, що наратив, породжений у таких умовах, є ініціативним наративом. Чинниками, що спонукають породження людиною ініціативного наративу, виступають її стан, що вимагає розповіді, потреба у слухачі, пошук виходу зі своєї кризової ситуації, відсутність у власній психологічній ситуації реального слухача, якому можна довірити свою проблему. Будемо називати наратив такого типу «кризовим» наративом. Кризовий наратив ініціюється абонентом; консультант може своїми репліками чи питаннями тільки трошки скеровувати автора наративу на висвітлення тих чи інших аспектів свого становища – межі консультування через ТД жорстко обмежені напрацьованою у практиці етикою телефонного консультування: відверті інтервенції у внутрішню психологічну ситуацію абонента не бажані.

Потреба в екстеріоризації свого стану може бути в таких абонентів настільки могутньою, що виникає залежність від ТД, що виливається в повторювані майже щодня дзвінки – абонент стає «постійним», «зависаючим». У будь-якій службі ТД є такі «постійні» абоненти, яких по голосу і, головне, за змістом повторюваного кожен день наративу знають всі консультанти. 142

Особливістю наративу «постійного» абонента є те, що особа ніби знаходиться в полоні свого наративу, він є керуючим щодо неї. Деякі з таких «постійних» абонентів намагаються прикриватися іншими вигаданими іменами або через короткий проміжок часу знаходять і пропонують для розмови іншу тему («У мене виникла нова проблема»), проте конкретний зміст розмови весь час визначається саме потребою у спілкуванні, потребою в опорі на консультанта ТД як на соціального працівника певного профілю, а не безвихіддю у заявленій конкретній проблемі (інколи, навіть з погляду самого додзвонювача, малозначній). Зрозуміло, що для таких осіб їх основний, кризовий наратив є достатньо непорушним і визначальним. Навіть якщо консультант, будуючи діалог, знаходить можливість поліпшити стан абонента, ці зміни мають часові межі, і через певний час особа знову дзвонить з тією самою проблемою, і з її розмови зрозуміло, що її керуючий наратив знову опанував нею і примушує діяти так, як і досі. Ці повторювані, нескінченні, нав'язливі наративи «постійних» абонентів ТД яскраво свідчать про наративну природу (чи наративну організацію) самосвідомості цих осіб (безумовно, хворобливу – в усякому разі, у даний період часу).

Оскільки кризовий наратив породжується в діалозі з консультантом, він є принципово діалогічним і розірваним. Поняття розірваного наративу було введено нами раніше (Зарецька О., 2009). Розірваний наратив – це зв'язна оповідь людини про себе, яка має всі ознаки звичайного наративу, але

при цьому текстове «тіло» наративу розподілено по іншому, більшому тексту. З таким видом наративів дослідник часто має справу під час проведення інтерв'ювання чи анкетування. Робота з такими матеріалами передбачає «відбудову» розірваного наративу за допомогою спеціальних методик обробки, «витягування» і «склеювання» фрагментів наративу, відтворення його по краплинках. Його застосування дозволяє отримати могутній об'єкт дослідження, який містить безліч інформації про особу, його «Я-концепцію», «рамку», через яку він бачить світ, інтерпретує події, організовує свій досвід.

Кризовий наратив «постійних» додзвонювачів є ідеальним прикладом максимально розірваного і в той же час стійкого 143 наративу, коли прямо за текстом можна прослідкувати, як діалогічні «вкраплення» консультанта «переборюються» могутнім кризовим наративом абонента: суб'єкт ніби не чує або відразу відкидає аргументи консультанта і постійно відтворює фрагменти свого керуючого наративу. Саме тому кризовий наратив постійного абонента можна вважати «агресивним» по відношенню до свого автора-носія.

Якщо консультант орієнтований на втілення у практику консультування деяких принципів наративного підходу, це реалізується у побудові діалогу з абонентом. Головним настановленням консультанта при цьому є завдання вивести абонента з його звуженої й усталеної психологічної ситуації, яка сформувала відповідний погляд на себе і навколишній світ, показати можливості іншого погляду на себе і свої проблеми, у результаті чого похитнеться влада керуючого наративу, і з'явиться можливість «переписати» його в новій редакції. «Змалювати» словами, навіть короткими репліками, більш оптимістичну картину на основі тих самих фактів, які виклав абонент у своєму наративі, тобто – мовою наративної психології – накреслити обриси іншого керуючого наративу, консультант може навіть у рамках недовгого телефонного контакту, поза межами справжньої глибокої консультації. На базі досвіду організації такого on-line діалогу в раніше проведених емпіричних дослідженнях (Зарецька О., 2016, 2018) можна спробувати побудувати програму on-line тренінгу, де конкретнее тактичне завдання наративного типу (наприклад, у формі інтерв'ю, спеціально побудованого під проблеми конкретного абонента і краще в письмовій формі) насправді тренує наративну компетентність абонента, формує потребу і здатність екстеріоризувати свої проблеми і стратегічно виконує фасилітативну функцію.

«Наратив», породжений консультантом під час діалогу з додзвонювачем (цей термін дуже умовно може бути тут застосований, бо насправді це є спеціальний робочий текст- конструктор, за допомогою якого вирішуються завдання як консультативного, так і дослідницького плану), як і наратив будь-якого інтерв'юера під час проведення «глибокого» інтерв'ю, складається з (1) висловленої (і втіленої у запитання) 144 частини і (2) смислової композиції, яку малює у свідомості консультанта розуміння консультантом абонента (на підставі його ініціативного наратива і відповідей

на питання). Цей смисловий образ, або сукупний наратив з питань, висловлювань, зауважень і гіпотетичних побудованих смислів, і є «керуючим» наративом консультанта: саме на його основі вибудовується подальша течія діалогу-інтерв'ю. Якщо користуватися запропонованими нами раніше методикою гіпотетичних побудов і методикою гіпотетичного образу (Зарецька О., 2009), можна відтворити або принаймні прослідкувати, як послідовно розвивається і перетворюється наратив консультанта під впливом наступних порцій наративу абонента, або як вплинули ті чи інші необачні висловлювання консультанта на динаміку наративу абонента. Такий сукупний текст діалогу абонента і консультанта – переплетення двох наративів – дає змогу прослідкувати появу і розвиток кожного «мотиву», «сюжету», «теми» в діалозі, це і об'єкт наукового дослідження з неабияким потенціалом, і дієве знаряддя послідовної цілеспрямованої роботи з додзвонювачами ТД, яке дає змогу шукати і знаходити найбільш адекватні шляхи допомоги особам, які потребують на цю допомогу.

Аналіз застосування принципів наративного підходу у практиці телефонного консультування аргументує могутні можливості і перспективи цього підходу в цій царині, зокрема в ситуаціях, коли основний мотив додзвонювача – потреба в екстеріоризації свого стану. Введення робочого конструкту «консультативно-дослідницького наративу» дозволяє розглядати весь текст діалогу з додзвонювачем як переплетення та взаємодію наративів абонента і консультанта, що робить його цікавим об'єктом наукового дослідження та матеріалом для супервізій. На наш погляд, така практика має бути корисною як з теоретичної, так і з прикладної точки зору – для поліпшення результативності роботи служб ТД.