

analyzed, revealing views on the concept of “psychosomatics”. It is shown that psychosomatic symptoms are extremely common in children and adolescents because of the difficulty to fully express their emotions and feelings when communicating. It is found out, that an emotional reaction is the very link between mental and bodily areas. It has been also found out that there are three main risk factors for the occurrence of psychosomatic diseases in children: *genetic, cerebral-organic and microsocal*. It is revealed that in early childhood, the occurrence of adverse reactions is more often somatic. The analysis of existing domestic and foreign studies of macrosocial risk factors of psychosomatic disorders and complaints of children and adolescents in the system of preschool and school education emphasizes: 1) *stress tactics of pedagogical influences*; 2) *stress of limited hours and constant competition*; 3) *insufficient effectiveness of teaching methods and technologies of student*; 4) *intensification and irrational organization of the educational process*; 5) *absence of systematic comprehensive work to organize a healthy lifestyle*; 6) *insufficient physical activity of children and adolescents*; 7) *mobbing and bullying*. Typical specifics of mental state during the examination of the child were characterized. The analysis showed that phenomenology of children psychosomatic disorders is generated by various external conditions, physical (functional) features, types of mental functions and specific internal position of the child or adolescent.

Key words: psychosomatics, psychosomatic disorders, psychosomatic symptoms, somatization, mobbing, bullying, childhood and adolescence, emotions, alexithymia, trauma.

УДК 159.923.2

ЯКОВЕНКО С.І.

доктор психологічних наук, професор, перший проректор Київського інституту сучасної психології та психотерапії, м. Київ

ГУРЛЄВА Т.С.

кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник лабораторії консультативної психології та психотерапії Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ

МОЖЛИВОСТІ ДИСТАНЦІЙНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В УТРУДНЕНИХ УМОВАХ ЖИТТЯ

Яковенко С.І., Гурлєва Т.С. Можливості дистанційного консультування в утруднених умовах життя. В статті йдеться про можливості дистанційного консультування в утруднених умовах життя, коли зростає потреба громадян в психологічній допомозі (пандемія, карантин,

вимушена ізоляція, війна тощо), яку можна здійснювати у спосіб, безпечний для здоров'я як клієнтів, так і психологів-консультантів.

Обговорюються особливості дистанційного консультування через Інтернет і друковані засоби масової комунікації. Окремо описані ознаки і умови дистанційного консультування через текстові друковані ЗМІ та інтернет-видання. Представлені результати емпіричного дослідження вибору громадян тих або інших джерел інформації, рівня довіри до цієї інформації, до осередків отримання консультативної допомоги. Перспективним бачиться діалогічне спілкування психолога з клієнтом через буквенний текст як основу текстового консультування. Означені деякі можливості покращення консультативної допомоги онлайн і в ЗМІ.

Ключові слова: дистанційне консультування, онлайн-консультування, текстові ЗМІ, психолог-клієнт, утруднені умови життя, пандемія коронавірусу, карантин.

Постановка проблеми. В Україні, як і у всьому світі, стрімко розвиваються і удосконалюються нові види дистанційної інтелектуальної, складної й творчої роботи та зростають нові нематеріальні потреби громадян. Для цього нещодавно створене Міністерство цифрової трансформації України², що закладає правові передумови для формування та реалізації державної політики у сфері цифровізації, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, цифрових навичок та цифрових прав громадян; доступу до Інтернет та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; формування та реалізації державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг упродовж найближчих років.

Актуальність і доступність дистанційного консультування пов'язане напряму з прогресивним розвитком інформаційних технологій, які реалізують можливості і передбачають перспективи надання цього виду консультування [2; 3; 7; 8; 10; 16]. В умовах пандемії коронавірусу, запровадження карантину на всій території країни у громадян з'являється необхідність працювати дистанційно, зокрема і через консультування (від латин. *consultatio* – фахівець з важливих справ, консилиум фахівців для обговорення складного випадку), щоб бути затребуваними на сучасному ринку праці – це стосується, наприклад, лікарів, юристів, економістів тощо. В утруднених, складних, кризових умовах життя країни і кожного окремого громадянина набуває гостроти потреба в психологічній допомозі [12; 14], яку можна здійснювати у спосіб, безпечний для здоров'я як клієнтів, так і психологів-консультантів. Дистанційне консультування сьогодні – це відповідь на зміни умов життя людей, коли очна, пряма, безпосередня комунікація в даний період є майже неможливою.

Останні дослідження і публікації. Досвід використання психологічної допомоги під час Чорнобильської катастрофи показав різноманіття форм підтримки – на рівні само- та взаємо- допомоги громадян, спільнот,

² Див: Постанова КМУ від 18 вересня 2019 р. № 856.

професіоналів, що працюють на мікрорівні – один з одним, з родиною, групою, на рівні спільноти, на макрорівні – організацій, щоб почути голос політиків, фахівців, здобувати корисні нові повідомлення журналістів ЗМІ, приймати оперативні рішення, виробляти стратегічні установки на тривалий час. Деякі унікальні ситуації виникають через новизну – як от вибух ЧАЕС й непередбачувана реакція мільйонів людей – за умов радіоекологічного лиха [14], що хвилювало не тільки мешканців зони радіаційного забруднення, а й людей, які отримували інформацію або дезінформацію, або зовсім ігнорували події – як селяни поблизу 30-ти кілометрової зони гарантованого переселення.

Є типові кризові ситуації, які широко відомі людству: люди зустрічаються, дружать, ворогують, люблять, воюють, народжують, навчаються, працюють, розлучаються, старіють, хворіють, вмирають. В таких обставинах люди діють по-різному: хто краще, хто гірше, хто справляється зі своїми справами успішно й особисто, а хто бере приклад інших, отримує поради, допомогу, підтримку звичайних людей, приймає матеріали з книжок чи кінофільмів. Для багатьох людей виявляється затребуваною не сучасна наукова психологія та психотерапія, а художня література, публіцистичні ідеї авторитетів суспільної думки, праці філософів, релігійних лідерів [1; 5, с.198; 15]. Якщо людина відчуває стан незадоволення поточним становищем, стосунками з близькими людьми, певний час переживає тривогу, несподівано попала в екстремальну ситуацію або довгий час обдумує віддалений план на тривале життя, вона може шукати психологічної допомоги, звертаючись до психолога-консультанта. Взагалі консультант, як правило, це – відомий авторитет вузького кола фахівців, він має особливі знання та уміння, значний професійний і життєвий досвід, має довіру зацікавлених людей, які звертаються особисто за порадою або рекомендують інших.

Значна кількість праць сучасних вчених присвячена питанням комунікації, у тому числі і психолога з клієнтом, у віртуальному просторі Інтернет (від англ. Internet, дослівно «міжмережа» [11, с.68]), через друковані засоби масової інформації, теле-радіо канали тощо (Є. Белінська, Т. Вілюжаніна, Т. Гурлева, А. Жичкіна, Т. Карабин, М. Смульсон, С. Яковенко, І. Ясточкіна та ін.). Втім на сьогодні бракує наукових досліджень питань дистанційного консультування як єдино можливого в утруднених обставинах.

Мета статті – розглянути особливості дистанційного консультування клієнтів, його можливостей в утруднених умовах життя.

Виклад методики і результатів досліджень. Консультування через Інтернет, яке, за В. Рубцовим та С. Лебедевою, є «опосередковуючий чинник взаємодії консультанта і клієнта (сумісна інформаційна діяльність людей)» [2], здійснюється в межах клієнт-центрованої парадигми К. Роджерса [13]. Вихідними принципами цього підходу є наступні:

- віра в наявність у кожної людини конструктивного прагнення до повної реалізації наявного потенціалу;

- надання клієнтам можливості і свободи навчатися;
- безумовне позитивне ставлення до клієнта, його цілей і цінностей;
- визнання за клієнтом права на самостійні рішення [16, с. 68].

Серед інструментів для проведення психологічних консультацій називаються такі: 1. Консультації телефоном (за допомогою додатків у мобільних смартфонах, коли абонент відправляє sms із запитом). 2. Консультації через E-mail. 3. Консультації через Skype.

Форми роботи інтернет-консультантів можуть бути такими: онлайн – консультації (робота в режимі реального часу); офлайн – консультування (консультаційне листування з можливістю відкладеної в часі відповіді). Кожна з цих форм може успішно реалізовуватися як в індивідуальному, так і груповому консультуванні [11].

До інтернет-консультування можна включити «для широкого загалу» віртуальне консультування (інформування населення з актуальних питань – це повідомлення, статті, різні матеріали для орієнтування людей в процесах, явищах, подіях, станах, пов'язаних з пандемією і запровадженням карантинном). Таке консультування здійснюється за допомогою інтернет-технологій (чати, месенджери, соціальні мережі). Особливістю цієї форми консультування, на відміну від двох попередніх, є те, що не передбачається прямих запит клієнта, як і для консультування через пресу, а інформація «очікує на читача», який може потрапити або не потрапити на те або інше повідомлення [6]. Дистанційне – або опосередковане, непряме – Інтернет-консультування [16] можна отримати одноразово, якщо питання конкретне, або це може бути серія виступів (або статей, наприклад, в інтернет-виданні). Психолог надає певну інформацію, консультує сам або пропонує (переадресовує) іншого фахівця.

Якщо порівнювати, наприклад, з дистанційним навчанням, то і звернення до дистанційного консультанта має бути глибоко мотивованим, коли «особливого значення набуває мотивація, яка вже не може бути «зовнішньою», а виключно «внутрішньою», в підґрунті якої полягає дійсний запит на навчання» [7, с.79]. До недавнього часу, більшість тих, хто потребував психологічної допомоги, віддавав перевагу очному консультуванню. Так, за результатами нашого дослідження, опитані українці бажали отримувати психологічну допомогу: у процесі очної зустрічі з психологом – 53,8 %, через текстові, друковані видання ЗМІ (преса, інтернет-сайти, посібники тощо) – 42,4 %, Телефон довіри – 3,8 % респондентів [5, с. 197].

Коли ж в нашій країні було введено надзвичайну ситуацію і карантин у зв'язку з пандемією коронавірусу і різко зросла потреба в дистанційному консультуванні, зокрема в Інституті психології імені Г.С. Костюка НАПН України на базі Кризового центру психолого-педагогічної допомоги (лабораторія консультативної психології та психотерапії, завідувачка – З. Кісарчук, керівниця центру – Л. Литвиненко) в Фейсбук була започаткована психологічна допомога для фахівців і всіх категорій громадян

України, які зазнають кардинальної фрустрації духовних, соціальних, фізичних, матеріальних та інших потреб.

В нинішніх трагічних умовах психологічне консультування має допомагати клієнту визначити, за висловом Р. Мея, своє справжнє «Я» та знайти в собі мужність стати цим «Я», утвердитись у ньому [9].

Важливо знати проблеми людей і отримувати зворотний зв'язок аби корегувати свою дію. Скажімо, онлайн-консультанти України³ (на момент ознайомлення інформація містила 2015 психологів) визначають наступні проблеми: сімейне консультування; любовні взаємини; дитячо-батьківські проблеми; особисті проблеми: невпевненість, провина, образа, страх, сенс життя; кризові стани (стрес, суїцид, втрати), профорієнтація для всіх бажаючих та ін. Серед поширених технік, прийомів, методик онлайн-психологи пропонують такі, як: аналітична психотерапія, когнітивна психотерапія, клієнт-центрована психотерапія, поведінкова терапія, транзактний аналіз, екзистенційна психотерапія, психодрама, трансіві і тілесно-орієнтовані методики, метафоричні асоціативні карти, арттерапія, системний сімейний підхід, перинатальний напрямок, нарративний підхід тощо. Чи знають психологів самі клієнти? Є сумніви...

Звичайно, те, що онлайн-консультації здійснюються, а консультанти вже мають «своїх клієнтів» – це позитив. Але зворотний зв'язок від клієнтів з цього сайту практично не відомий, потенційний клієнт не в змозі дізнатися, як саме консультування вплине на нього, як це можна перевірити і, за потреби, оскаржити. Тому, окрім розуміння затребуваності таких консультацій, прогнозування актуальних на даний час проблем людей і вміння володіти певними техніками, бажаним було б мати дані щодо професійних якостей консультанта, оцінки його діяльності фахівцями і клієнтами. Таким станом онлайн-консультування до нині через непрозорість, відсутність критеріїв роботи тощо, а значить невпевненість клієнта в результаті, а отже і в собі, і в завтрашньому дні, певною мірою можна пояснити – чому значна кількість громадян сьогодні не послуговується консультаціями онлайн. Подібне можна сказати і про консультування через ЗМІ, зокрема друковані, а саме – в газетах, журналах, текстових інтернет-виданнях. Взагалі громадяни по-різному ставляться до різних каналів комунікації, лише деякі з яких є затребуваними, і далеко не завжди користувачі довіряють цим джерелам. Так, ми запропонували нашим співвітчизникам (від 20 до 74 років) дати відповідь на наступні питання:

1. Як часто ви звертаєтесь до текстових (буквених, друкованих) джерел для отримання інформації (Інтернет, газети, журнали і т.ін.)? Відповідь: завжди, часто, рідко, ніколи.

2. Які джерела чи джерело є пріоритетними особисто для Вас?

3. Відмітьте на лінійці цифру, що відповідає тому, на скільки Ви довіряєте отриманій інформації – від 0 (зовсім не довіряю) до 10 (повністю довіряю)

³ База психологів України – див. <https://upsihologa.com.ua/baza.html>

0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

Попередні дані опитування показали, «завжди» і «часто» до джерел текстової інформації звертається 76 % респондентів, «рідко» – лише 24 %; із більш пріоритетних джерел називається Інтернет, лише біля 24 % – послуговуються газетними (або іншими друкованими) матеріалами. Ніхто з опитаних не довіряє електронній інформації на 100 відсотків, але досить великий відсоток опитаних – 82 % ставлять позначку на лінійці 8-10 і 4-7, і дуже мало довіряють або майже не довіряють – 18 % респондентів – позначка 1-3.

Можна говорити, що отримані емпіричні дані (див. рис. 1):

- підтверджують беззаперечну актуальність і доступність Інтернету, онлайн-інформації для більшості громадян;
- засвідчують, що отримана інформація, самі інформаційні джерела не користуються абсолютною довірою більшості опитаних читачів, що в певній мірі ставить під сумнів очікуваний позитивний ефект консультування через Інтернет у цілому (а також через друковані ЗМІ – газети, журнали тощо): це можливо лише через окремі сайти, газети тощо, що вже себе зарекомендували як такі, яким можна довіряти;



Рисунок 1. Рівень довіри опитаних громадян до електронних ЗМІ

- вказують на те, що популярність Інтернет покладає особисту і професійну відповідальність на дистанційних консультантів, консультантів у друкованих ЗМІ за якість свого продукту, уміння його донести до свідомості читача, досягти належного психотерапевтичного ефекту;

- звертання значної частини населення до Інтернет, використання його буквенної продукції відкриває перспективу розвитку і розширення дистанційного консультування, активно використовуючи не лише аудіо-відео форми комунікації, телефон довіри, а друковане слово, запобігаючи до діалогу між психологом і читачем для надання останньому психологічної

допомоги у кризові періоди життєдіяльності країни і кожного окремого індивіда.

Узагальнення власного (Т. Гурлева) багаторічного досвіду консультування громадян через різноманітні вітчизняні друковані засоби масової інформації – газети, журнали, Інтернет-видання – дало змогу визначити деякі характеристики такого виду консультування.

Консультування через друковані ЗМІ є «заочною» формою консультування, «резервною» психологічною допомогою. Заочне психологічне консультування відносять до такого виду професійно-психологічної діяльності як психологічна просвіта – надання певних психологічних знань без прив'язки до окремої людини, її життєвої ситуації. До тем, які розкриваються у ЗМІ, можна віднести такі: виховання дітей у сім'ї, дитячому садочку та школі, психологічне і сексуальне насильство, питання творчості, соціального і особистісного розвитку, національної самосвідомості, збереження психологічного здоров'я, впливу ЗМІ на дітей та підлітків, причин дитячої бездоглядності, на сьогоднішній день – проявів коронавірусу і шляхів попередження захворюваності. Втім психологічне інформування можна вважати однією із форм психологічного консультування в часи гострої потреби у психологічних знаннях і рекомендаціях у кризових умовах життя, коли будь-яка професійна інформація має психотерапевтичний ефект «тут і тепер».

Слід розрізняти форми «друкованої» консультативної допомоги. Найбільш поширеними є наступні: 1) стаття на психологічну тему; 2) інтерв'ю із спеціалістом, який дає відповіді на поставлені журналістом запитання на конкретну тему, що, на думку інтерв'юера, є актуальною для громадян (виходячи з листів читачів); 3) коментар психолога до публікації, полеміки у газеті чи журналі з приводу якоїсь психологічної проблеми, життєвої ситуації; 4) консультація-відповідь читачеві, який безпосередньо звернувся до спеціаліста через лист або дзвінок до редакції.

До «заочного», зокрема газетного, консультування ставляться свої специфічні вимоги, воно має свої особливості. Звернутися до спеціаліста за консультацією в друкованому виданні декому значно легше і простіше, ніж безпосередньо спілкуватися з психологом. Консультування через пресу – це не екстрена психологічна допомога, як, скажімо, по телефону «Довіра».

Клієнт має можливість сформулювати свою проблему у прийнятній для себе формі, і надає час психологу на зважену, неспішну відповідь, при цьому апелюючи і до сформульованого питання, і до випадків, які сталися з іншими людьми, і до даних наукових досліджень.

Клієнт вільно використовує цю інформацією, а консультант може розглядати проблему з різних сторін, аби надати людині можливість глянути на конфлікт більш менш об'єктивно, широко. Таку допомогу можна назвати «у руслі моєї проблеми», як інформацію для роздумів.

Під час спілкування через газету немає ні зорового, ні слухового контакту, що забезпечує певне інкогніто, що влаштовує клієнта. Особиста

проблема немов розчиняється у тій, що існує поза клієнта («моя і не моя проблема», «начебто моя»). Таким чином людина отримує очікувану «завуальовану» допомогу психолога. Конфіденційність і анонімність важливі з точки зору «виникнення у клієнта почуття захищеності, впевненості» [4, с. 63], у чому має потребу сучасний українець в умовах пандемії і карантину, коли здійснюється певні обмежуючі заходи, своєрідне, вимушене обмеження свобод.

Консультант в газеті чи журналі має можливість, абстрагуючись від потенційного замовника, розширити діапазон бачення кожним із читачів власної ситуації і шляхів виходу з неї. Саме така обставина робить науково-популярні статті на психологічні теми цікавими для широкого загалу, а не лише для тих, хто безпосередньо звертається по допомогу і очікує її в екстремому режимі.

Переглядаючи газету у спокійній обстановці (наприклад, вдома), читач веде невимушений діалог з консультантом, внутрішньо погоджуючись чи не погоджуючись з ним. До такого результату приводять частіше статті з більш широким і глибоким розкриттям теми, ніж з короткими рекомендаціями.

Консультації на рівні роздумів, смислів особливо сприйнятливим для «розсудливих» читачів, які схильні до аналізування, пізнавання інших людей, людських взаємин, пошуку смислу життя тощо. Або для тих громадян, які через власну тривожність не в силі звернутися по психологічну допомогу за телефоном «Довіри» або погодитись на пряму зустріч. Коротка форма – «питання-відповідь», або подача статистичного матеріалу без глибокого психологічного освітлення теми, може знадобиться вже підготовленому читачеві, якому вже надані орієнтири у шуканні відповідей на його питання.

«Серійність» питань-запитів від однієї і тієї ж людини чи групи людей з подібними проблемами свідчить про те, що психолог намацав «пульс проблеми», знайшов «хворе місце», своїми роздумами і стилем викладу матеріалу імпонує читачеві. Кожен має право вибору «свого психолога», тому бажано, щоб у виданні були представлені принаймні два-три фахівця.

Проведені нами дослідження показали, що якість консультативної допомоги на кшталт газетної статті в значній мірі залежить від наявності і рівня сформованості цілого ряду професійних рис і навичок, умінь і здібностей, якими має володіти психолог-консультант. Це, насамперед: стала й адекватна самооцінка, емпатійність консультанта, відсутність у нього проєкцій і деструктуючих невідрефлексованих внутрішніх проблем і конфліктів; уміння «слухати і чути» іншого, розмовляти і умовляти, переконувати і впливати, встановлювати контакт (в нашому випадку – друкованим словом), вести діалог (де повага до партнера поєднується з повагою до себе [1]); спостережливність, уважність, гнучкість мислення, вміння виділяти суттєве і узагальнювати, рефлексувати на себе та іншого, швидкість і оперативність мислення; здатність до саморегуляції.

Автор несе відповідальність як за себе, так і за тисячі читачів. Але варто не забувати й про власне мислення читача: автор не може знати все,

може помилятися, тому слід перевіряти інформацію, звертаючись з різних джерел.

Деякі вимоги до «заочної» психологічної допомоги читачам.

1. Професійна компетентність психолога.
2. Дотримуватися наукової етики, берегти фахові «таємниці» і «секрети», які не розраховані на широке коло читачів.
3. Повага до автора звернення (реального чи потенційного), його думки і проблеми.
4. Бажання допомогти, найповніше представити людині її ситуацію, допомогти подивитися на неї і можливі причини, що її обумовили, з різних сторін, запропонувати шляхи виходу, а, можливо, й попередження ускладнень.
5. Відповідь на питання в газеті має містити елемент пафосу, нести позитивний заряд, упевнити людину у тому, що її життєва, особистісна проблема, не дивлячись на труднощі, може бути успішно вирішена.
6. Залишити за клієнтом право і обов'язок думати й робити свої висновки, здійснити свій особистий вибір.
7. «Бачити» перед собою людину, уявляти її, адже перед психологом не проблема, а конкретна людина з наболілою проблемою, в складній ситуації та її наслідками.
8. «Бачити себе очима читачів», підтримувати статус психолога-професіонала, бути самокритичним і відповідальним за свою справу.
9. Високі вимоги до слова. Для того, щоб стаття справді виконала функцію консультативної допомоги, психолог-консультант, щоб бути правильно зрозумілим, повинен виважено підбирати слова, свої звертання.
10. Змістовне художнє оформлення. Повніше розкрити, доповнити і поглибити ідею публікації допомагає ілюстрація: фотографія, колаж або малюнок, які не лише привертають увагу до статті, а й збуджують уяву читача, «націлюють» читача на головне, на чому пропонує сконцентруватися консультант, а також допомагає людині самостійно відкривати смисли, полишені «за кадром» твору.

Висновки і подальші перспективи досліджень. Утруднені умови, спричинені пандемією, карантинном та іншими загрозливими для життя і здоров'я громадян подіями, перешкоджають нормальному, звичному плину життя людей. Щоб адаптуватись до нових реалій, люди при відсутності власного досвіду бажають отримувати оперативну дистанційну допомогу – медичну, економічну, юридичну й соціально-психологічну, яка б забезпечувала відчуття безпеки.

Дистанційне психологічне консультування – вид психологічної допомоги в ситуаціях утруднення, які виникають у стосунках з іншими, у розумінні себе, ставленні до світу, подій і явищ в ускладнених обставинах життєдіяльності. Дистанційне консультування допомагає людині у пошуку виходу із складної ситуації, а також спрямоване на попередження можливої проблеми, яку може прогнозувати клієнт, її небажаних наслідків.

Спілкування з психологом-консультантом стане бажаним і продуктивним, коли така допомога буде зрозумілою і прозорою для клієнта, такою, яка б сприяла задоволенню його потреб у мінливих умовах існування. Дистанційне консультування має бути спрямоване на збереження фізичного здоров'я клієнта, розвиток суб'єкта, здатного «і душею і тілом» вистояти в скрутних умовах життя, реалізуючи свою людяність і високу соціальну активність та відповідальність.

Необхідність глибокого вивчення особливостей і здійснення професійного дистанційного консультування пов'язана; *по-перше*, з підвищенням у сучасної людини свідомості суб'єкта, здатного свідомо сприймати самого себе, своє життя і світ навколо, зокрема у складних, багато в чому непередбачуваних і загрозливих умовах; *по-друге* – з широкими можливостями отримання дистанційної психологічної допомоги завдяки розгалуженій сітці інформаційних каналів як платформ для здійснення психологічної допомоги.

Це передбачає визначення, переосмислення і вдосконалення вимог до дистанційної психологічної допомоги, яка сприятиме здатності громадянина не лише фізично виживати, а й змінювати і навколишній світ на краще. Особливої уваги потребують люди старшого віку, що живуть самі й не завжди розуміють плинну інформацію ЗМІ, пояснити економічну й медичну ситуацію при епідемії. Їм потрібні насамперед ліки й харчі, а також – увага та підтримка сусідів, родичів, волонтерів, соціальних працівників, психологів. Не чекати, а зробити перший крок назустріч, використовуючи телефон чи інший пристрій онлайн – можливість і обов'язок кожного з нас.

Перспективним вважаємо вивчення питання рівня прийнятності і специфічних особливостей дистанційного консультування для громадян різного віку і статі, врахування чого вплине на результативність психологічної дистанційної допомоги різним категоріям українців.

Список використаних джерел

1. Балл Г.А. Психология в радиогуманистической перспективе. Київ: Основа, 2006. 408 с.
2. Балашова Т.Б. Семейное психологическое консультирование в сети Интернет: специфика и стратегии работы. *Актуальні проблеми практичної психології*: матеріали всеукр. наук.–практ. конф. Херсон, 2010. С. 29–31.
3. Бочелюк В.Й., Турубарова А.В. Психологія людини з обмеженими можливостями: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 264 с.
4. Вілюжаніна Т.А. Особливості психологічного консультування в Інтернеті (з досвіду роботи). *Актуальні проблеми психології*: Зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Том 7. Екологічна психологія. Випуск 33. 2013. С. 61-71.
5. Гурлева Т.С. Особливості спілкування психолога з населенням через друковані засоби масової інформації у кризових соціокультурних умовах. Видавничий Дім «Слово», Київ, Україна, 2017. С. 193-221. URL:<https://lib.iitta.gov.ua/709806/>

6. Гурлева Т.С. Психологічне консультування у друкованих ЗМІ: досвід і перспективи. *Психолог - вкладка*. Шкільний світ, 36(324), вересень 2008. 16 с.
7. Дистанційне навчання: психологічні засади: монографія. М.Л. Смульсон, Ю.І. Машбиць, М.І. Жалдак та ін. / за ред. М.Л. Смульсон. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2012. 240 с.
8. Карабин Т.В. Віртуальна комунікація: структура та соціально-психологічна специфіка: Зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. 2008. Вип. 13, ч. 1. URL: <http://lib.pnu.edu.ua/files/zbirnyky/zbirnyk-psych-2008-13-1.pdf> (дата звернення: 10.04.2020).
9. Мей Ролло. Искусство психологического консультирования / пер. с англ. Москва: НФ «Класс». 1994. 132.
10. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете. Москва: Спутник+, 2010. 172 с.
11. Мицько В.М. Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет. *Наук. вісник Львівського держ.ун-ту внутр. справ. Серія психологічна*. 2011. Вип. 1. С. 68-80.
12. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій: метод. посібник / З.Г. Кісарчук та ін.; за ред. З.Г. Кісарчук. Київ: ТОВ «Видавництво «Логос». 207 с.
13. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: моногр. / пер.с англ. Москва: Изд-во ЭКСМО - Пресс, 1999. 464 с.
14. Яковенко С.І. Психологія людини за умов радіоекологічного лиха.: монографія. Київ: Чорнобильінтерінформ, 1996. С. 171.
15. Ялом И. Лжец на кушетке: монография / пер. с англ. Москва: Изд-во Эксмо, 2006. 480 с.
16. Ясточкіна І. А. Інтернет-консультування як нова технологія в психолого-педагогічній практиці / *Науковий часопис Націон. пед. ун-ту ім. М.П. Драгоманова. Серія 11: Соц. робота. Соц. педагогіка* : зб. наук. праць. Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2018. Вип. 25. С. 66-72.

References transliterated

1. Ball, G.A. (2006) *Psihologiya v raciogumanisticheskoy perspektive* [Psychology in a rational-humanistic perspective]. Kyiv: Osnova [in Russian].
2. Balashova, T.B. (2010) *Semejnoe psihologicheskoe konsul'tirovanie v seti Internet: specifika i strategii raboty* [Family psychological counseling on the Internet: specifics and strategies of work]. *Aktual'ni problemi praktichnoi psihologii: materialy vseukr. nauk.-prakt. konf. Herson*, 29–31 [in Ukrainian].
3. Bocheliuk, V.I., Turubarova A.V. (2011) *Psikhohohiia liudyny z obmezhenymy mozhlyvostiamy* [Psychology of a person with disabilities]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
4. Viliuzhanina, T.A. (2013) *Osoblyvosti psykhohohichnoho konsultuvannia v Interneti (z dosvidu roboty)* [Features of psychological counseling on the Internet (from work experience)]. *Aktualni problemy psikhohohii: Zb. nauk. prats Instytutu*

psykholohii imeni H.S. Kostiuka NAPN Ukrainy. Tom 7. Ekolohichna psykholohiia. Iusse 33. 61-71 [in Ukrainian].

5. Hurlieva, T.S. (2017) *Osoblyvosti spilkuvannia psykholoha z naseleнням cherez drukovani zasoby masovoi informatsii u kryzovykh sotsiokulturnykh umovakh* [Features of communication of a psychologist with the population through the print media in a crisis of socio-cultural conditions]. Vydavnychi Dim «Slovo», Kyiv, Ukraina, Retrieved from: <https://lib.iitta.gov.ua/709806/> [in Ukrainian].

6. Hurlieva, T.S. (2008) *Psykholohichne konsultuvannia u drukovanykh ZMI: dosvid i perspektyvy* [Psychological counseling in the print media: experience and prospects]. Shkilnyi svit, *Psykholoh - vkladka. 36(324)* [in Ukrainian].

7. Smulson M.L. (Ed.). (2012) *Dystantsiine navchannia: psykholohichni zasady* [Distance learning: psychological principles]. Kirovohrad: Imeks-LTD [in Ukrainian].

8. Karabyn, T.V. (2008) *Virtualna komunikatsiia: struktura ta sotsialno-psykholohichna spetsyfika* [Distance learning: psychological principles]. *Zb. nauk. prats: filosofii, sotsiologii, psykholohiia. Iusse 13. 1.* Retrieved from: <http://lib.pnu.edu.ua/files/zbirnyky/zbirnyk-psych-2008-13-1.pdf> [in Ukrainian].

9. Mej Rollo. (1994) *Iskusstvo psihologicheskogo konsul'tirovaniya* [The art of psychological counseling]. Moskva: NF «Klass» [in Russian].

10. Menovshchikov, V.YU. (2010) *Psihologicheskoe konsul'tirovanie i psihoterapiya v Internete* [Psychological counseling and psychotherapy on the Internet]. Moskva: Sputnik+ [in Russian].

11. Mytsko, V.M. (2011) *Spetsyfika dystantsiinoho psykholohichnoho konsultuvannia v merezhi Internet* [Specifics of remote psychological counseling on the Internet]. *Nauk. visnyk Lvivskoho derzh.un-tu vnutr. sprav. Seriia psykholohichna. Iusse 1. 68-80* [in Ukrainian].

12. Kisarchuk, Z.H. (Ed.) *Psykholohichna dopomoha postrazhdalym vnaslidok kryzovykh travmatychnykh podii* [Psychological assistance to victims of crisis traumatic events: a method]. Kyiv: TOV “Vydavnytstvo “Lohos” [in Ukrainian].

13. Rodzhers, K. (1999) *Konsul'tirovanie i psihoterapiya. Novejshie podhody v oblasti prakticheskoy raboty* [Counseling and psychotherapy. The latest approaches in the field of practical work]. Moskva: Izd-vo EKSMO – Press [in Russian].

14. Yakovenko, S.I. (1996) *Psykholohiia liudyny za umov radioekolohichnoho lykha* [Human psychology under conditions of radioecological disaster]. Kyiv: Chornobylinterinform [in Russian].

15. Yalom, I. (2006) *Lzhec na kushetke* [Liar on the couch]. Moskva: Izd-vo Eksmo [in Russian].

16. Yastochkina, I.A. (2018) *Internet-konsultuvannia yak nova tekhnolohiia v psykholoho-pedahohichnii praktytsi* [Internet counseling as a new technology in

psychological and pedagogical practice]. *Naukovyi chasopys Natsion. ped. un-tu im. M.P. Drahomanova. Serii 11: Sots. robota. Sots. pedahohika : zb. nauk. prats. Kyiv: Vyd-vo NPU im. M. P. Drahomanova, iuesse 25. 66-72 [in Ukrainian].*

Яковенко С.М., Гурлева Т.С. Возможности дистанционного консультирования в затрудненных условиях жизни. В статье идет речь о возможностях дистанционного консультирования в затрудненных условиях жизни, когда возрастает потребность граждан в психологической помощи (пандемия, карантин, вынужденная изоляция, война и др.), которую можно осуществлять таким образом, чтобы быть безопасной для здоровья как самих клиентов, так и для психологов-консультантов.

Обсуждаются особенности дистанционного консультирования через Интернет и печатные средства массовой коммуникации. Отдельно описаны признаки и условия дистанционного консультирования через печатные СМИ. Представлены результаты эмпирического исследования выбора гражданами тех или иных источников информации, уровня доверия к этой информации, к каналам получения консультативной помощи. Перспективным видится диалогическое общение психолога с клиентом через буквенный текст как основу текстового консультирования. Обозначены некоторые аспекты улучшения консультативной помощи онлайн и в СМИ.

Ключевые слова: дистанционное консультирование, онлайн-консультирование, текстовые СМИ, психолог-клиент, затрудненные условия жизни, пандемия коронавируса, карантин.

Yakovenko S., Hurlyeva T. Possibilities of remote consultation in difficult living conditions. The article deals with the possibilities of remote counseling in difficult life conditions, when the need for psychological assistance (pandemic, quarantine, forced isolation, war, etc.) is growing, which can be done in a way that is safe for the health of both clients and consultant psychologists.

The features of remote counseling via the Internet and the print media are discussed. The features and terms of remote counseling through text-based print media and online publications are described separately. The results of the empirical study of the choice of citizens of certain sources of information, the level of trust in this information, and the centers for obtaining advisory assistance are presented. Dialogue communication of the psychologist with the client through the text as the basis of the text counseling is perspective. Some opportunities to improve online and media advisory services are outlined.

Keywords: remote counseling, online counseling, text media, client-psychologist, difficult living conditions, coronavirus pandemic, quarantine.