

УДК 371: 004.37

**Фамілярська Лариса Леонідівна**

кандидат педагогічних наук, викладачка кафедри педагогіки й андрагогіки  
Комунальний заклад «Житомирський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти»  
Житомирської обласної ради, м. Житомир, Україна  
ORCID ID 0000-0002-5801-8057  
*familyarskaya\_la@ukr.net*

**Кльоц Любов Антонівна**

кандидат психологічних наук, викладачка кафедри психології  
Комунальний заклад «Житомирський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти»  
Житомирської обласної ради, м. Житомир, Україна  
ORCID ID 0000-0002-1770-662X  
*lubanaklez@ukr.net*

## ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ ВІДЕОЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ОНЛАЙН

**Анотація.** У статті розглянуто підходи до побудови сучасної комунікації та організації онлайн консультування з використанням конференцзв'язку практичним психологом закладу загальної середньої освіти в умовах карантинних обмежень та правового режиму воєнного стану. Запропоновано шляхи реалізації психологом професійних функцій з використанням вебзастосунків у синхронній взаємодії. Охарактеризовано істотні відмінності очного та онлайн консультування, які необхідно враховувати фахівцям при наданні послуг. Окреслено можливості адаптування процесу офлайн психологічного консультування до умов його проведення в онлайн, що передбачає врахування особливостей інтеграції цифрових технологій у когнітивну та соціальну систему особистості з огляду на цифрове розширення змісту комунікації. Окреслено особливості роботи практичних психологів у закладі загальної середньої освіти, основні завдання індивідуального та групового процесу онлайн консультування. Виявлено, що в умовах сучасної комунікації з використанням можливостей платформ відеозв'язку ключовими вимірами цифрової соціалізації особистості є віртуальність, оперативність та безпека під час взаємодії. Описано реалізацію авторської програми підвищення кваліфікації практичних психологів у синхронному режимі навчання. За результатами опитування учасників навчання з'ясовано, що умови роботи в режимі синхронної комунікації з використанням можливостей сервісу відеозв'язку сприяють формуванню нових переконань, знань, навичок, умінь, звичок, змінюють рівні професійної компетентності практичного психолога та розширюють межі його професійної майстерності. Основну увагу акцентовано на використанні можливостей платформ та застосунків відеозв'язку як засобу організації процесу онлайн консультування. Виокремлено особливості застосування платформ відеоконференцій у режимі реального часу для надання якісної психологічної допомоги учасникам освітнього процесу онлайн.

**Ключові слова:** онлайн консультування; цифрові технології; онлайн комунікація; підвищення кваліфікації; практичний психолог.

### 1. ВСТУП

**Постановка проблеми.** За останні два роки світ змінився. Пандемія, яка охопила всю планету, актуалізувала важливість швидкої адаптації, здатності змінюватись під впливом умов, що склалися, та змінювати навколишній світ. До складної епідеміологічної ситуації, яка досі впливає на перебіг різних життєвих ситуацій, додалася ще складніша – війна. Відтак життєдіяльність кожної людини передбачає пристосування не тільки до епідеміологічної ситуації, а й пошук можливостей підтримки звичного способу життя, освітньої діяльності в умовах військової агресії. Одними з

перших ці виклики прийняли освітяни, серед них і велика когорта психологів, які змушені швидко перелаштовуватись на комунікацію онлайн. Потреба в психологічній підтримці зростає, і сьогодні вона можлива без територіальних та часових обмежень саме з використанням вебсервісів та інтернет-технологій. Функціонал онлайн-сервісів зумовлює оновлення засобів і способів соціально-трудових відносин, зокрема практичного психолога закладу загальної середньої освіти (ЗЗСО) з учнями та колегами. Це вимагає змін не тільки психолого-педагогічних підходів, а й технічних засобів з урахуванням психологічних особливостей учасників освітньої комунікації. Як ніколи затребувані такі якості, як-от: цілеспрямованість, особиста відповідальність, здатність по-новому поглянути на можливість співпрацювати, уміння спілкуватися віддалено під час психологічної допомоги учасникам освітнього процесу [1].

Зазначимо, що це питання привернуло увагу ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» та Інституту інформаційних технологій і засобів навчання НАПН України. Науковцями проведено опитування вчителів з метою оцінки стану ситуації, що склалася на початок 2022 року в закладах загальної середньої освіти України щодо використання засобів ІКТ для здійснення дистанційного та змішаного навчання в період з 25 січня по 25 лютого 2022 року. Онлайн-опитування було спрямоване на виявлення громадської думки освітян стосовно готовності до ефективного використання онлайн-засобів та інструментів для організації дистанційного навчання учнів ([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfufRxCWLdI7IHPrvhyX\\_\\_G6MgZwmXSioW\\_XNn7L9n6dLR2BSA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfufRxCWLdI7IHPrvhyX__G6MgZwmXSioW_XNn7L9n6dLR2BSA/viewform)).

Зауважимо, що нова соціальна ситуація, яка виникла внаслідок пандемії та правового режиму воєнного стану, підштовхнула практичних психологів закладів загальної середньої освіти до прискорення набуття навичок роботи в дистанційному форматі з використанням можливостей онлайн-сервісів.

Урахування зміни форми освіти в навчальному закладі вимагає вибудовування алгоритму організації психологів з педагогічними працівниками, учнями та їхніми батьками (постанова Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19»), що передбачає:

- встановлення і підтримання контактів психолога з членами сімей, педагогічними працівниками та адміністрацією освітніх закладів (зокрема проведення опитування, настановчих нарад з організації психолого-педагогічної підтримки освіти в умовах дистанційного режиму навчання і поширення коронавірусу);
- проведення консультацій і заходів просвітницького, методичного, організаційного характеру, зокрема з проблем організації навчальної діяльності та дозвілля в домашніх умовах, підвищення мотивації учнів до участі в дистанційних заняттях, підвищення адаптації суб'єктів освітнього процесу до нових умов навчання, застосування педагогічних технологій, що сприяють підвищенню ефективності віддалених форм навчальних занять.

Отже, відповідно до вимог та нових умов організації процесу психолого-педагогічної допомоги в дистанційному форматі потрібно, по-перше, технічне забезпечення робочого місця психолога, по-друге, підбір психологічного та цифрового інструментарію, освоєння дистанційних технологій взаємодії (зокрема групових та індивідуальних), по-третє, дотримання психологом етичних норм у процесі застосування дистанційних форм роботи.

Вищезазначене актуалізує питання організації надання якісної психологічної допомоги онлайн учасникам освітнього процесу з використанням можливостей платформ відеозв'язку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематика надання психологічної допомоги онлайн представлена низкою теоретичних праць (G. Schaffer, E. Power, A. Fisk,

Т. Trolian [2], В. Меновщиков [3], Т. Вілюжаніна [4]) та знайшла відображення у прикладних дослідженнях щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій педагогічними працівниками в закладах освіти (К. Колос, О. Спірін [5], Л. Кльоц, Л. Фамілярська [6], О. Antonova [7], Н. Морзе [8]), технік інтернет-консультування (С. Mccord, Р. Bernhard, М. Walsh, С. Rosner, К. Console [9], В. Мицько [10]), питань доступності, економічної доцільності використання дистанційної форми надання послуг і зростання ролі клієнта в терапевтичному процесі (К. Saurabh, S. Ranjan [11], О. Щедринська [12], А. Wright, J. Mihura, Н. Pade, D. Mccord [13], L. Johnson, R. Smith, J. Smythe, R. Varon [14], Р. Salza, Р. Musmarra, F. Ferrucci [15]), психологічної допомоги під час пандемії (S. Liu, L. Yang [16], Y. Xiang, Y. Yang [17], С. Li Xiao [18], А. Gandolfi [19], А. Memon, А. Rigole, Т. Nakashian, W. Taulo, С. Chávez, S. Mizunoya [20]) тощо.

Однак недостатньо дослідженим є питання комунікації практичного психолога закладу загальної середньої освіти в умовах сучасного освітнього онлайн середовища.

**Мета статті:** охарактеризувати можливості та обмеження використання вебзастосунків відеозв'язку для організації психологічного консультування онлайн практичним психологом закладу загальної середньої освіти.

Відповідно до мети визначено завдання:

1. Уточнити сутнісні характеристики поняття «онлайн консультування».
2. Охарактеризувати змістові та організаційні особливості психологічного консультування онлайн та його переваги.
3. Описати програму підвищення кваліфікації практичного психолога закладу загальної середньої освіти з теми «Онлайн-інструменти психологічного консультування».
4. Виявити ступінь необхідності вдосконалення навичок роботи практичного психолога закладу загальної середньої освіти у вебзастосунках відеозв'язку.
5. Проаналізувати можливості платформ та застосунків відеозв'язку для онлайн консультування.

## 2. МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ

Методика дослідження ґрунтувалась на поєднанні теоретичних та емпіричних методів для виявлення специфіки роботи практичних психологів у закладі загальної середньої освіти, рівня використання в роботі можливостей платформ та застосунків відеозв'язку як засобу комунікації. Зокрема проведено системний та критичний аналіз наукових джерел. Їх узагальнення та систематизація дозволили виявити специфічні суперечності проблеми дослідження, обґрунтувати теоретичну базу дослідження та визначити напрями для подальшого розгляду.

Для вирішення поставлених завдань використано термінологічний і поняттєвий аналіз з метою уточнення сутнісних характеристик поняття «онлайн консультування»; метод класифікації наявних вебзастосунків та платформ для проведення відеоконференцій; анкетування, інтерв'ювання з метою з'ясування рівня навичок роботи з вебзастосунками у практичних психологів закладу загальної середньої освіти; графічні зображення і таблиці для унаочнення результатів.

Репрезентативність вибірки, окрім загальної кількості залучених до опитування, досягалася різницею типів закладів освіти, у яких вони працюють.

Із загальної кількості опитаних 179 (44,53%) практичних психологів працюють у сільських школах, 223 (55,47%) – у міських. Серед учасників опитування: зі стажем до 5 років – 103 особи, від 5 до 10 років – 112 осіб, від 10 до 15 років – 163 особи, понад 15 років – 24 особи.

Опитування практичних психологів виявило необхідність удосконалення навичок використання платформ відеозв'язку в професійній діяльності.

### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сучасні виклики прискорили зміни в способах взаємодії, організації професійної діяльності тощо. Процес міжособистісної комунікації практичного психолога з учасниками освітнього процесу передбачає вирішення консультативних завдань, вислуховування клієнта, розширення уявлень клієнта про себе та власну ситуацію, переведення локусу скарг клієнта з інших на себе тощо.

У цілому мета психологічного консультування – допомогти клієнту у вирішенні його проблеми: усвідомити та змінити малоєфективні моделі поведінки для того, щоб вирішувати важливі проблеми, що виникають, досягати поставлених цілей, жити в гармонії з собою та навколишнім світом. Онлайн консультування є альтернативним джерелом психологічної допомоги, коли традиційне психологічне консультування недоступне або неможливе. Зауважимо, що використання цифрових технологій полегшило доступ до психологічної допомоги особам з особливими освітніми потребами.

Перенесення психологічної допомоги в онлайн є якісно новою трансформацією практики психолога, іншим способом реалізації практики роботи. Тому для організації якісної онлайн консультації має бути відповідна технічна підготовленість спеціаліста, який для забезпечення професійної діяльності використовує різні платформи відеозв'язку. Новий інструментарій діагностування та консультування, корекційної роботи, просвітницької діяльності вимагають від практичного психолога неперервного вивчення та адаптування до оновлених умов роботи в дуже короткий проміжок часу.

Визначаємо поняття «онлайн консультування» у роботі практичного психолога закладу загальної середньої освіти як один із видів психологічної допомоги, що надається засобами комп'ютерних і цифрових технологій. Консультування онлайн має свої організаційні особливості та переваги, а саме:

1. Анонімність. Для клієнтів, які вважають, що з ними відбувається щось неправильне та жахливе, особиста зустріч здається менш зручною та більш загрозливою, ніж обговорення цієї теми онлайн на умовах конфіденційності.

2. Час на обдумування. Інтернет передбачає можливість чекати відповідь так довго, скільки буде потрібно кожній стороні для роздумів і складання відповіді.

3. Нові механізми взаємодії. Можливість автоматично отримувати запис комунікації, переглядати в зручний час, наочно побачити динаміку ефективності консультації, повертатися до будь-яких її елементів.

4. Доступність допомоги незалежно від проживання чи навчання.

5. Мобільність. Консультації можна проводити в зручний час, найчастіше з дому, що значно економить часові та матеріальні ресурси. Сучасні інтерактивні оціночні діагностики та форми зворотного зв'язку.

6. Безпека. Клієнт, перебуваючи у себе вдома, відчувається комфортно та має більше можливостей для самовираження. Цей фактор викликає більш довірливе спілкування, що забезпечує ефективність змін. Онлайн консультування епідеміологічно та у разі повітряної тривоги є безпечним.

7. Можливість психолога працювати одночасно з різними людьми (педагоги, батьки, діти, сім'ї), які знаходяться в різних місцях.

8. З деякими темами й особистостями працювати простіше та ефективніше. Наприклад, тема соціофобії. Соціальна фобія визначається як сильний страх стати приниженим у соціальних ситуаціях, коли незручно перед іншими людьми. Для таких

клієнтів онлайн консультування є гарною умовою роботи зі страхами. Клієнт перебуває на дистанції у звичному для себе середовищі та відчувається захищеним. Водночас у будь-який момент можна завершити комунікацію, якщо страхи в клієнта посилюються. Онлайн дистанція є своєрідним терапевтичним містком, який з'єднує людину з агресивним для неї світом.

Поряд із зазначеними перевагами вкажемо і на деякі суто технічні та професійні недоліки інтернет-консультування:

1. Проблеми зі стабільністю інтернет-з'єднання можуть порушити і/або утруднити психотерапевтичний вплив.

2. Клієнт може в будь-яку хвилину перервати розмову. Це ускладнює роботу консультанта. Крім того, мовчання, яке має своє терапевтичне значення при бесіді «вічна-віч», може бути сприйняте як незацікавленість (і з того, і з іншого боку) під час бесіди в мережі Інтернет і може стати причиною її раптового завершення.

3. «Заочність» психологічної допомоги також істотно ускладнює професійну емпатію стосовно клієнта.

4. Не всі підходи та технології однаково добре підходять для онлайн консультування.

Отже, дистанційна форма взаємодії має свої плюси та мінуси для кожної конкретної ситуації як в синхронному, так і в асинхронному режимах.

Окреслені особливості консультування в режимі онлайн зумовлюють конкретні вимоги до технічної оснащеності та професійної кваліфікації психологів, які працюють в умовах правового режиму воєнного стану.

З метою з'ясування можливостей та обмежень під час використання в роботі практичними психологами ЗЗСО в дистанційному режимі платформ відеозв'язку, проведено онлайн-опитування.

На питання «Чи здійснюєте ви онлайн консультування?» ствердно відповіли 76,5% психологів, що свідчить про потребу в психологічній допомозі в умовах війни.

Наступне питання стосувалось виявлення сервісів та застосунків, якими користуються фахівці для надання послуг онлайн, 43,1% психологів обрали відповідь «інше», зазначивши такі засоби онлайн комунікації: Viber, телефон, електронна пошта. Достатньо велика кількість спеціалістів (37,3%) користуються сервісом Zoom. Консультуванню по Skype надали перевагу 15,7% респондентів, 5,7% психологів опанували навички роботи з сервісом Google Meet. Незнайомим у запропонованому списку виявився сервіс JitsiMeet. Як видно з таблиці, активними користувачами різних відеозастосунків є молоді спеціалісти. Психологи, які мають 15 і більше років стажу надають перевагу Viber-зв'язку. Водночас опитані зазначають, що технічні можливості (наявність ПК, ноутбук, планшет) дозволяють застосовувати й інші платформи. Щодо причин обмеженого застосування сервісів, психологи виділяють таке: «Не знали, що є такі сервіси» (45%), «Знали, але не вміємо користуватися» (24%), «Пробували, однак до кінця не зрозуміли можливостей» (29%), «Звикли працювати з використанням Viber» (2%) (табл. 1).

Проведене дослідження виявило доцільність підвищення рівня компетентності практичного психолога щодо використання сервісів під час онлайн консультування. З цією метою була розроблена програма підвищення кваліфікації практичних психологів на тему: «Онлайн-інструменти психологічного консультування» (30 год., автори Л.А. Кльоц, Л.Л. Фамілярська). Дана програма апробована у 2021 році на базі Комунального закладу «Житомирський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти». Навчання практичних психологів відбувалось у синхронному та асинхронному режимах за формою дистанційного навчання з використанням платформи Moodle.

Таблиця 1

**Розподіл практичних психологів за використанням сервісів під час онлайн консультування**

Стаж роботи  Застосунки	Місто				Село			
	Кількість осіб, які брали участь в опитуванні у %							
	до 5 р.	5-10 р.	10-15 р.	15 і більше	до 5 р.	5-10 р.	10-15 р.	15 і більше
Google Meet	5	3	2	-	2	3	-	-
Zoom	26	45	29	5	14	9	12	9
Jitsi	-	-	-	-	-	-	-	-
Skype	29	11	9	1	9	3	1	-
Інше (Viber)	11	25	22	36	18	14	25	24

Основний зміст програми містив такі теми занять:

1. Психологічне онлайн консультування як форма психологічної допомоги.
2. Вимоги до організації та проведення онлайн консультативної бесіди.
3. Особливості застосування окремих прийомів і технік у психологічному консультуванні онлайн.
4. Онлайн консультування батьків за окремими проблемами, пов'язаними з ускладненнями у психічному й особистісному розвитку дітей.
5. Організація і проведення онлайн консультації. Вибір платформи, перевірка обладнання, завантаження контенту, функції чату, опитування тощо (Google Meet, Jitsi Meet).
6. Google Jamboard як інструмент індивідуального та групового психологічного консультування.
7. Онлайн зворотний зв'язок як системна взаємодія та консультативна техніка (Google Форми, Google Календар).
8. Е-документування. Журнал консультування (індивідуальних, групових) (Google Диск).

Усі заняття проведено в синхронному режимі. В асинхронному форматі учасники курсів самостійно опрацьовували навчальні матеріали, які було розміщено на платформі Moodle (рис. 1). Такі дві форми організації навчання створюють умови для вдосконалення широкого спектра професійних знань, умінь та навичок. Далі детальніше про це.

*Асинхронний режим.* На платформі Moodle сторінки курсу «Онлайн-інструменти психологічного консультування» розміщено: інформацію про технічні особливості навчання (інструкції, відеопояснення щодо роботи на платформі, розклад занять, дзвінків та інше); додаткові матеріали до навчальних тем (глосарій, бібліотека, корисні посилання, презентації, текстові матеріали), з якими може працювати слухач у зручний для нього час.

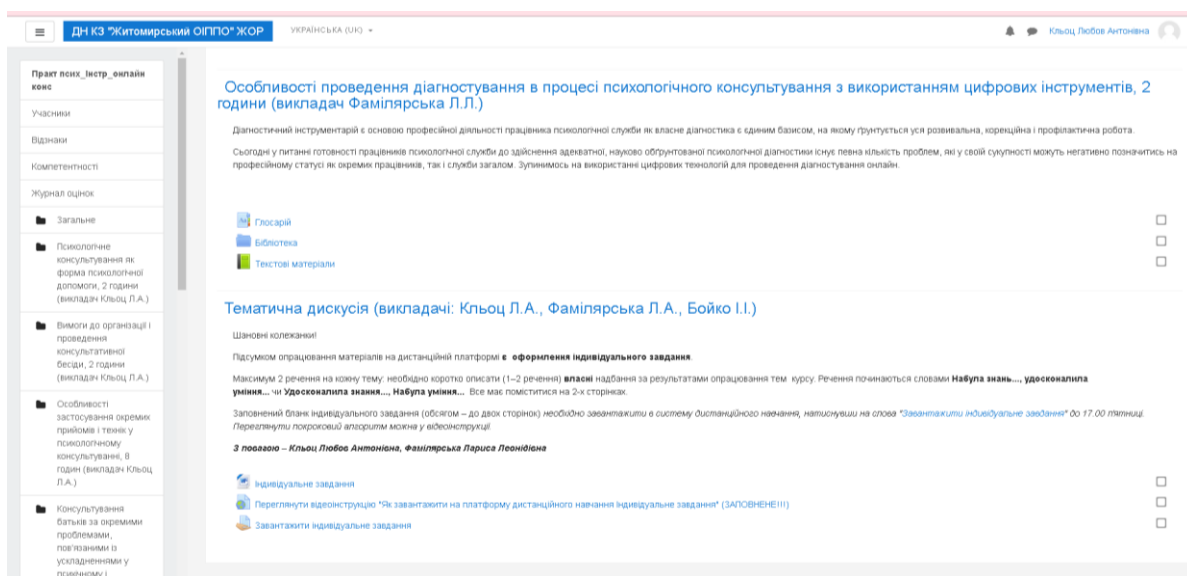


Рис. 1. Сторінка дистанційної комунікації на курсі «Онлайн-інструменти психологічного консультування»

**Синхронний режим.** Заняття онлайн проводились у форматі інтерактивних лекцій, практикумів. Слухач з першого заняття долучався до активної онлайн комунікації з відпрацюванням практичних навичок. Для цього слухачі об'єднувались у пари, змінні групи (рис. 2).

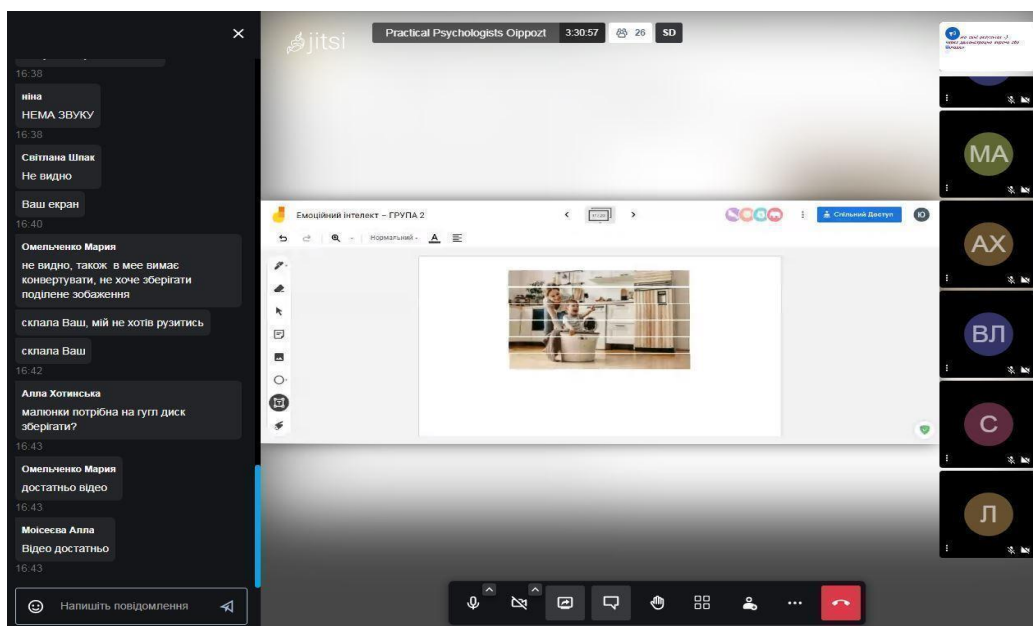


Рис. 2. Відпрацювання практичних навичок у групі

Протягом навчання слухачі мали змогу отримувати підтримку від викладачів. Цінним у даному процесі був зворотний зв'язок, проведений у форматі тематичної дискусії, на якій було обговорено актуальні питання, проблеми, професійні надбання слухачів (рис. 3).

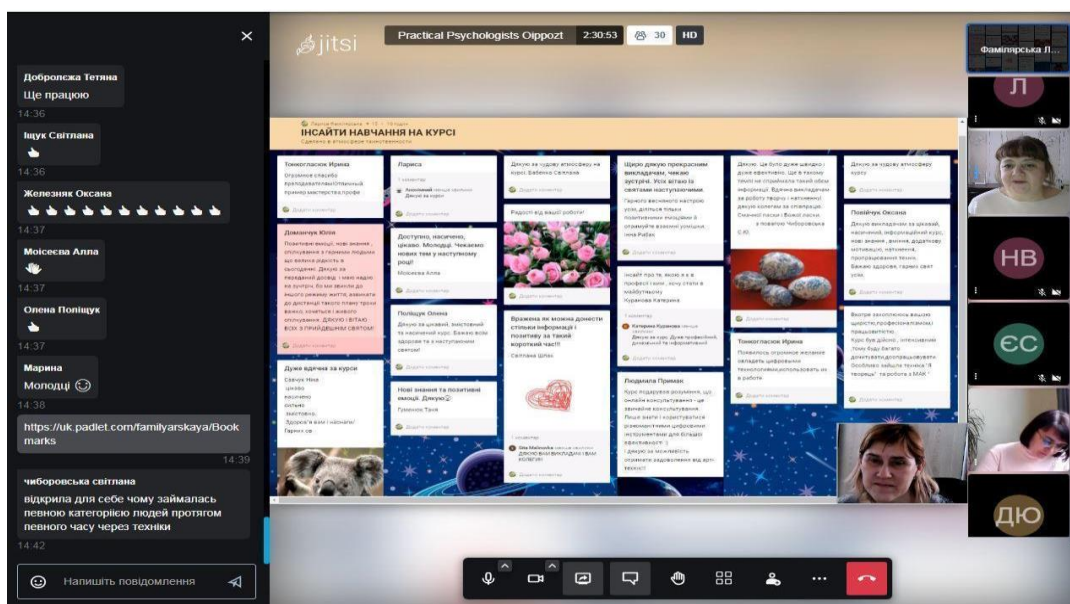


Рис. 3. Демонстрація екрана в програмі Jitsi Meet під час обговорення професійних надбань по завершенню навчання

У ході реалізації програми були опрацьовані різноманітні варіанти взаємодії онлайн:

- онлайн консультування батьків: батьки вдома, психолог у закладі освіти;
- онлайн консультування сім'ї: батьки вдома, підліток з психологом у закладі освіти;
- очне консультування у поєднанні з консультуванням онлайн;
- онлайн консультування сім'ї: батьки та дитина вдома, практичний психолог у закладі освіти.

Ефективність курсу вивчалася шляхом аналізу індивідуальної картки слухача, де зазначено перелік тем курсу, та онлайн-опитувальника. Слухач вносить інформацію стосовно вдосконалених знань, умінь, навичок щодо вивчених тем.

Опитувальник орієнтований на виявлення актуальності питань курсу, визначення запитів, задоволеності слухача навчанням. Зокрема 84% учасників курсу зазначили, що стали краще розуміти особливості консультування онлайн, 89% опитаних упевнені, що зможуть використати можливості цифрових технологій для онлайн комунікації, 73% вважають, що чітко розуміють перспективи власної професійної діяльності, 94% психологів вказують на потребу розширення арсеналу сервісів консультування онлайн.

Реалізація навчальної програми була забезпечена за трьома ключовими напрямками: створення навчального середовища онлайн; розширення уявлення про можливості вебзастосунків; відпрацювання навичок ведення консультаційного процесу у віртуальному середовищі.

Далі зупинимося на технічних характеристиках відеозв'язку, від яких залежить якість комунікації під час консультації. Важливою складовою технічного забезпечення є стабільність інтернет-зв'язку. Рекомендована швидкість передачі даних – від 2 Мбіт/сек., яку можна перевірити через спеціальний сервіс Speedtest (<https://www.speedtest.net>).

Важливим для онлайн консультування є вибір сервісу організації відеоконференцій. Розглянемо найпопулярніші та прості у використанні цифрові інструменти.

Зауважимо, що через спалах COVID-19 платформи для проведення відеоконференцій запропонували безкоштовний варіант доступу до їх функціональних



можливостей (Google Meet, Zoom). У таблиці 2 представлено особливості найбільш популярних ресурсів: Jitsi Meet, Zoom, Google Meet.

Таблиця 2.

### Основні параметри платформ відеозв'язку

Назва програми	Платформи, які підтримуються	Як працює	Кількість учасників	Можливість запису
Zoom <a href="https://zoom.us">https://zoom.us</a>	Windows, iOS, Android, MacOS.	Через програму або додаток Zoom. Створити вебконференцію можливо після реєстрації на сайті програми. Учасникам не обов'язково реєструватись у програмі, але для підключення необхідно встановити спеціальну програму.	До 100 осіб у безплатній версії, від 50 до 100 – за доплату. Одна конференція може тривати до 40 хвилин. За умови ідентифікації користувача з України використання безплатного тарифного плану дозволяє протягом 2022/2023 н. р. здійснювати запис зустрічей, організовувати конференцію без часових обмежень, а також проводити онлайн зустрічі для 1000 учасників одночасно.	Локальний запис на комп'ютер для всіх, хмарний – за підпискою.
GoogleMeet <a href="https://meet.google.com">https://meet.google.com</a>	Підтримується всіма платформами.	Через програму, онлайн або додаток на мобільному. Створити вебконференцію можливо після входу в обліковий запис. Для приєднання необхідний обліковий запис.	До 100 осіб.	-

Jitsi Meet <a href="https://meet.jit.si">https://meet.jit.si</a>	Підтримується всіма платформами.	Через програму, онлайн або додаток на мобільному пристрої. Створити вебконференцію можливо без реєстрації на сайті програми. Учасники приєднуються за посиланням. З мобільних – після встановлення додатка.	Не обмежено.	Запис у хмарний сервіс Dropbox.
---	----------------------------------	---	--------------	---------------------------------

У кожній із вищезазначених платформ є: загальний чат, індивідуальні чати для міжособистісної дистанційної взаємодії, можливість демонструвати екран або окремі програми, планування вебконференції на визначений час тощо.

Для проведення інтерактивних опитувань (потрібно ввімкнути режим спільного використання екрана) пропонуємо такі сервіси:

- Mentimeter (<https://www.mentimeter.com>) – інструмент для голосування, що забезпечує миттєвий зворотний зв'язок від аудиторії;
- Google Forms (<https://docs.google.com/forms>) – інструмент, що дозволяє створити тест і задати кількість балів за правильні відповіді;
- Padlet (<https://padlet.com>) – віртуальна дошка, що має можливості розміщення найрізноманітніших видів контенту: текстові нотатки, файли (doc, pdf, jpg, png), гіперпосилання (лінки), фото, відео- та аудіонотатки тощо.

Отже, процес цифрової трансформації освітньої діяльності прискорився через COVID-19, а також російську агресію проти України, що створює нові вимоги до навичок практичного психолога закладу загальної середньої освіти. Сучасна взаємодія онлайн з використанням можливостей інтернет-технологій зумовлює цифрову соціалізацію особистості та змінює підходи до організації професійної діяльності.

Новизна процесу консультування онлайн полягає в тому, що кожен учасник може обирати лінію поведінки, активно впливати на події, що відбуваються в мережі під час консультування.

Пропонуємо чек-лист готовності практичного психолога до проведення консультування онлайн:

- перевірте мікрофон і камеру (надати всі дозволи на використання);
- заздалегідь протестуйте вебкамеру і перегляньте чіткість зображення на екрані;
- підготуйте презентацію, відео- і/чи аудіофайли, посилання й інші матеріали (за потреби);
- заздалегідь відкрийте в браузері необхідні під час консультації матеріали (за потреби).

Узагальнюючи вищенаведене вважаємо, що психологічне консультування онлайн є перспективним напрямом роботи практичного психолога закладу загальної середньої освіти в умовах змішаної реальності. У сучасному світі все частіше буде надаватися йому перевага, оскільки це можливість вирішити психологічні проблеми клієнта з мінімальними витратами часу та сил.

#### 4. ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Перенесення консультаційної взаємодії в онлайн є якісно новою перспективою трансформації практики фахівця психологічної служби, іншим способом реалізації міжособистісної психологічної підтримки.

Визначаємо поняття «онлайн консультування» в роботі практичного психолога закладу загальної середньої освіти як один із видів психологічної допомоги, що надається засобами комп'ютерних і цифрових технологій.

Аналіз платформ та застосунків відеозв'язку для використання під час онлайн консультування дозволив виявити ряд переваг: можливість швидко збирати учасників для проведення індивідуального та групового онлайн консультування незалежно від місця їх знаходження та без фінансових витрат на дорогу; анонімність; необмежений час на обдумування відповіді; можливість автоматично отримувати запис комунікації, переглядати її в зручний час, наочно побачити динаміку ефективності консультації, повертатися до будь-яких її елементів; доступність допомоги незалежно від проживання чи навчання, психічного та фізичного стану здоров'я клієнта.

Отримані під час проведеного дослідження результати дозволяють констатувати, що використання засобів комп'ютерних і цифрових технологій для онлайн консультування в роботі практичного психолога, зокрема платформ відеозв'язку, є альтернативним видом психологічної допомоги в умовах карантинних обмежень та правового режиму воєнного стану.

З'ясовано необхідність удосконалення навичок роботи у вебзастосунках відеозв'язку практичним психологом, про що зазначили 76,5% опитаних респондентів. Позитивне ставлення психологів до можливостей використання в професійній діяльності платформ відеозв'язку, незалежно від стажу і місця роботи фахівця, пов'язане з успішним адаптуванням практики міжособистісної взаємодії в онлайн.

Апробація експериментальної програми виявила високий рівень зацікавленості психологів новими можливостями розширення арсеналу консультаційного процесу в умовах соціального дистанціювання.

Отже, опанування інтернет-технологій практичним психологом ЗЗСО дозволяє надавати психологічну допомогу онлайн незалежно від територіального розміщення учасників процесу комунікації, збільшує можливості звичного способу життя, професійної діяльності в умовах військової агресії.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці програми підвищення кваліфікації для практичних психологів закладів загальної середньої освіти з питань використання цифрових технологій в арт-терапевтичній роботі з дітьми.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- [1] The social enterprise in a world disrupted, "Deloitte 2021 Global Human Capital Trends Report", *THE 2021 Global Human Capital Trends*. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2021/social-enterprise-survive-to-thrive.html>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [2] G.E.Schaffer, E.M. Power, A.K. Fisk, T.L.Trolian, "Beyond the four walls: The evolution of school psychological services during the COVID-19 outbreak", *Psychol. Sch.*, 2021, 58, 1246-1265. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pits.22543>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [3] В.Ю.Меновщиков, *Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете*, М.: Спутник, с. 172, 2010.
- [4] Т.А. Вілюжаніна "Особливості психологічного консультування в Інтернеті" (з досвіду роботи), *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*, Том 7, Екологічна психологія. Випуск 33, 2013, с. 61-71.

- [5] О. М. Спирін, К. Р. Колос, “Технологія організації масового дистанційного навчання учнів в умовах карантину на базі платформи Moodle”, *Інформаційні технології і засоби навчання*, 79(5), с. 29-58, 2020. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/4090>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [6] Л.А. Кльоц, Л.Л. Фамілярська, “Організація проектної діяльності психологів у закладах післядипломної освіти з використанням хмарних сервісів Google”, *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*, №3-4, с. 78–83, 2019.doi: <https://doi.org/10.28925/1609-8595.2018.3-4.7883>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [7] О. У. Antonova, L.L. Familiarska, “Study of the development of the teacher’s information and communication mobility within the system of postgraduate education”, *Zhytomyr Ivan Franko state university journal. Pedagogical sciences*, № 1(96), с. 58-65, 2019. [Електронний ресурс]. Доступно: <http://pedagogy.visnyk.zu.edu.ua/article/view/pedagogy.1%2896%29.2019.58-65>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [8] Н.В. Морзе, О.Г. Глазунова, “Формування й оцінювання ІК-компетентностей науково-педагогічних працівників в умовах впровадження дистанційних технологій” *Інформаційні технології і засоби навчання*, №6 (32), 2012. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/758>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [9] С. Mccord , P. Bernhard , M. Walsh , C. Rosner , K. Console , “A consolidated model for telepsychology practice”, *J. Clin. Psychol.* № 76, 2020, 1060-1082. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/jclp.22954>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [10] В. М. Мицько, “Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет”, *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна*, Вип. 1, с. 68-80, 2011. [Електронний ресурс] Доступно: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2011\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2011_1_8). Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [11] K. Saurabh, S. Ranjan, “Compliance and Psychological Impact of Quarantine in Children and Adolescents due to Covid-19 Pandemic”, *Indian J. Pediatr.* №87, 2020, 532-536. [Електронний ресурс] Доступно: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12098-020-03347-3.pdf>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [12] О.М. Щедринская, М.А. Бибчук, “Онлайн-консультирование через призму профессиональной этики: проблемы и решения”, *Консультативная психология и психотерапия*, Т. 28, № 3, с. 84-99, 2020. [Електронний ресурс] Доступно: [https://psyjournals.ru/files/115997/cpp\\_2020\\_n3\\_Shchedrinskaya\\_Bebchuk.pdf](https://psyjournals.ru/files/115997/cpp_2020_n3_Shchedrinskaya_Bebchuk.pdf). Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [13] A.J. Wright, J.L. Mihura, H. Pade, D.M. Mccord, “Guidance on psychological tele-assessment during the COVID-19 crisis”, *American Psychological Association*, May 1, 2020. [Електронний ресурс] Доступно: <http://www.apaservices.org/practice/reimbursement/health-codes/testing/tele-assessment-covid-19>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [14] L. Johnson, R. Smith, J. Smythe, R. Varon, “Challenge-Based Learning: An Approach for Our Time”. *Austin, Texas: The New Media Consortium*. April 17, 2019. [Електронний ресурс] Доступно: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED505102.pdf>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [15] P. Salza, P. Musmarra, F. Ferrucci, “Agile Methodologies in Education. A Review”, *Agile and Lean Concepts for Teaching and Learning*, №1, pp. 25-45, 2019. [Електронний ресурс] Доступно: [https://www.researchgate.net/publication/328516721\\_Agile\\_Methodologies\\_in\\_Education\\_A\\_Review\\_Bringing\\_Methodologies\\_from\\_Industry\\_to\\_the\\_Classroom](https://www.researchgate.net/publication/328516721_Agile_Methodologies_in_Education_A_Review_Bringing_Methodologies_from_Industry_to_the_Classroom). Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [16] S. Liu, L. Yang, C. Zhang, “Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak”, *The Lancet Psychiatry*. №7(4), 17-8, 2020. [Електронний ресурс] Доступно: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8). Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [17] Y. Xiang, Y. Yang, Li W., “Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed”, *The Lancet Psychiatry*, №7(3), 228-229, 2020. [Електронний ресурс]. Доступно: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30046-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30046-8). Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [18] С. А. Xiao, “Novel Approach of Consultation on 2019 Novel Coronavirus (COVID-19)-Related Psychological and Mental Problems: Structured Letter Therapy”. *Psychiatry Investig.* № 17(2), 175-6, 2020. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32093461>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [19] A. Gandolfi , “Planning of school teaching during Covid-19”, *Physica D*, vol. 415, 2021. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0167278920305170?token=6ECA4B19143ED0315A860D50B5CDD1A1939D23529BBDB7A4DF0D89BF1A8C1E488C8479C710585FFB414CB6483D032246&origInRegion=eu-west-1&originCreation=20220217123857>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.
- [20] A. Memon, A. Rigole, T. Nakashian, W. Taulo, C. Chávez, S. Mizunoya, “COVID-19: How prepared are global education systems for future crises?”, *Innocenti Research Briefs*, № 21, 2020, [Електронний

ресурс]. Доступно: <https://www.unicef-irc.org/publications/1138-covid-19-how-prepared-are-global-education-systems-for-future-crises.html>. Дата звернення: Лют, 16, 2022.

*Матеріал надійшов до редакції 21.02.2022р.*

## USE OF DIGITAL VIDEO COMMUNICATION PLATFORMS FOR ORGANIZING PSYCHOLOGICAL COUNSELING ONLINE

### Larysa L. Familyarskaya

PhD of Pedagogical Sciences teacher at the Department of Pedagogy and Andragogy  
Communal institution «Zhytomyr Regional Institute of Postgraduate Pedagogical Education» of  
Zhytomyr Regional Council, Zhytomyr, Ukraine  
ORCID ID 0000-0002-5801-8057  
*familyarskaya\_la@ukr.net*

### Lybov A. Klots

PhD in Psychological Sciences  
teacher at the Department of Psychology  
Communal institution «Zhytomyr Regional Institute of Postgraduate Pedagogical Education» of  
Zhytomyr Regional Council, Zhytomyr, Ukraine  
ORCID ID 0000-0002-1770-662X  
*lubanaklez@ukr.net*

**Abstract.** The article considers approaches to the modern communication construction and the organization of online counseling by a practical psychologist in a general secondary education institution due to conditions of quarantine restrictions and martial law. The ways of professional functions realization in synchronous interaction with use of web applications by the psychologist are offered. Significant differences between face-to-face and online counseling, which should be taken into account by specialists in providing services, are described. The peculiarities of using synchronous and asynchronous communication platforms for providing online high-quality psychological assistance to participants in the educational process are outlined. The work specifics of practical psychologists in the institution of general secondary education, the main tasks of individual and group process for online counseling are determined. The focus is on the practical psychologist's use of video platforms and applications as a tool for organizing the online counseling process. The realization of the author's program of the practical psychologists advanced training in the synchronous mode of training is described. According to the results of the participants survey, it is found out that working conditions in the mode of synchronous communication set a new opinions, knowledge, skills, abilities, habits, change the level of professional competence and expand the scope of professional skills. The adaptation of the offline psychological counseling process to the conditions of its online conduct is outlined, which takes into account the peculiarities of the digital technologies integration into the cognitive and social system of the individual, which determines the digital expansion of communication. It has been found that in the process of modern online consultation using the capabilities of video communication platforms, the key dimensions of digital socialization of the individual are the mixed reality and virtuality of communication.

**Keywords:** online counseling; digital technologies; online communication; Certification training; practical psychologist.

## REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] “The social enterprise in a world disrupted”, *THE 2021 Global Human Capital Trends*. [Online]. Available: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2021/social-enterprise-survive-to-thrive.html>. (in English).
- [2] G.E. Schaffer, E.M. Power, A.K. Fisk, T.L.Trolian, “*Beyond the four walls: The evolution of school psychological services during the COVID-19 outbreak*”, *Psychol. Sch.*, 2021, 58, 1246-1265. [Online]. Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/pits.22543>. (in English).

- [3] V.Yu. Menovshchikov, "Psychological counseling and psychotherapy on the Internet", М.: Sputnik, 172 p. 2010. (in Ukrainian).
- [4] T.A. Vilyuzhanina, "Peculiarities of psychological counseling on the Internet" (from work experience), *Actual problems of psychology: Collection of scientific works of the GS Institute of Psychology. Kostyuk NAPS of Ukraine*, Volume 7, Environmental Psychology. vol. 33, 2013. pp. 61-71. (in Ukrainian).
- [5] K.R. Kolos, "Technology for organization of distance learning for students in quarantine conditions on the basis of the Moodle platform", *Information Technologies and Learning Tools*, 79(5), 29-58. [Online]. Available: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/4090/1705>. (in Ukrainian).
- [6] L.A. Klets, L.L. Familiarska, "Organization of project activities of psychologists in postgraduate education institutions using cloud services Google", *Continuing professional education: theory and practice*, №3-4, pp.78-83, 2019. doi: <https://doi.org/10.28925/1609-8595.2018.3-4.7883>. (in Ukrainian).
- [7] O. Y. Antonova, L.L. Familiarska, "Study of the development of the teacher's information and communication mobility within the system of postgraduate education", *Zhytomyr Ivan Franko state university journal. Pedagogical sciences*, № 1(96), с. 58-65, 2019. [Online]. Available: <http://pedagogy.visnyk.zu.edu.ua/article/view/pedagogy.1%2896%29.2019.58-65>. (in English).
- [8] N.V. Morse, O.G. Glazunova, "Formation and assessment of IC-competencies of scientific and pedagogical workers in the conditions of introduction of remote technologies", №6 (32), 2012. [Online]. Available: <https://journal.iitta.gov.ua/index.php/itlt/article/view/758> (in Ukrainian).
- [9] C. Mccord, P. Bernhard, M. Walsh, C. Rosner, K. Console, "A consolidated model for telepsychology practice", *J. Clin. Psychol.* no. 76, 2020, 1060-1082. [Online]. Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/jclp.22954>. (in English).
- [10] V.M. Mytsko, "Specifics of remote psychological counseling on the Internet", *Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs. Psychological series.*, vol. 1. pp. 68-80, 2011. [Online]. Available: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2011\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2011_1_8). (in Ukrainian).
- [11] K. Saurabh, S. Ranjan, "Compliance and Psychological Impact of Quarantine in Children and Adolescents due to Covid-19 Pandemic", *Indian J. Pediatr.* №87, 2020, 532-536. [Online]. Available: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12098-020-03347-3.pdf>. (in English).
- [12] O.M. Shchedrinska, M.O. Bebchuk, "Online counseling through the prism of professional ethics: problems and solutions", *Counseling Psychology and Psychotherapy*, T.28, no. 3, pp. 84-99, 2020. DOI: <https://doi.org/10.17759/cpp.2020280306> (in Russian).
- [13] A.J. Wright, J.L. Mihura, H. Pade, D.M. Mccord, "Guidance on Psychological Tele-Assessment during the COVID-19 Crisis", *American Psychological Association (APA): Washington, DC, USA*, 2020. [Online]. Available: <https://www.apaservices.org/practice/reimbursement/health-codes/testing/tele-assessment-covid-19>. (in English).
- [14] L. Johnson, R. Smith, J. Smythe, R. Varon, "Challenge-Based Learning: An Approach for Our Time". *Austin, Texas: The New Media Consortium*. April 17, 2019. [Online]. Available: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED505102.pdf>. (in English).
- [15] P. Salza, P. Musmarra, F. Ferrucci, "Agile Methodologies in Education. A Review", *Agile and Lean Concepts for Teaching and Learning*, no.1, pp. 25-45, 2019. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/328516721\\_Agile\\_Methodologies\\_in\\_Education\\_A\\_Review\\_Bringing\\_Methodologies\\_from\\_Industry\\_to\\_the\\_Classroom](https://www.researchgate.net/publication/328516721_Agile_Methodologies_in_Education_A_Review_Bringing_Methodologies_from_Industry_to_the_Classroom). (in English).
- [16] S. Liu, L. Yang, C. Zhang, "Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak", *The Lancet Psychiatry*. no.7(4), pp.17-8, 2020. [Online]. Available: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8). (in English).
- [17] Y. Xiang, Y. Yang, Li W., "Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed", *The Lancet Psychiatry*, №7(3), 228-229, 2020. [Online]. Available: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30046-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30046-8). (in English).
- [18] C. A. Xiao, "Novel Approach of Consultation on 2019 Novel Coronavirus (COVID-19)-Related Psychological and Mental Problems: Structured Letter Therapy". *Psychiatry Investig.* № 17(2), 175-6, 2020. [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32093461>. (in English).
- [19] A. Gandolfi, "Planning of school teaching during Covid-19", *Physica D*, vol. 415, 2021. [Online]. Available: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0167278920305170?token=6ECA4B19143ED0315A860D50B5CD1A1939D23529BBDB7A4DF0D89BF1A8C1E488C8479C710585FFB414CB6483D032246&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220217123857>. (in English).
- [20] A. Memon, A. Rigole, T. Nakashian, W. Taulo, C. Chávez, S. Mizunoya, "COVID-19: How prepared are global education systems for future crises?", *Innocenti Research Briefs*, no.21, 2020, [Online]. Available: <https://www.unicef-irc.org/publications/1138-covid-19-how-prepared-are-global-education-systems-for-future-crises.html>. (in English).

