

**Зарецька О.О.** Про особливості застосування наративного підходу у практиці кризового консультування / О.О. Зарецька // Особистість в умовах кризових викликів сучасності: Матеріали методологічного семінару НАПН України / За ред. академіка НАПН України С.Д. Максименка. – К. : Відділення психології, вікової фізіології та дефектології НАПН України, 2016. – с. 262-268. - Режим доступу: <http://lib.iitta.gov.ua/704987/> (0,5 д.а.)

УДК: 615.851: 81'42

## **ПРО ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ НАРАТИВНОГО ПІДХОДУ В ПРАКТИЦІ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

О.О. Зарецька, провідний науковий співробітник лабораторії когнітивної психології Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, кандидат філологічних наук

У роботі аналізуються психологічні особливості наративів, що породжуються у практиці телефонного консультування у ситуаціях, коли основний мотив абонента – потреба у екстеріоризації свого стану. Аргументуються мета і можливості застосування принципів наративного підходу до аналізу таких ситуацій. Вводяться поняття ініціативного наративу, кризового наративу, керуючого наративу, діалогічного (розірваного) наративу. Аналізуються особливості наративів «зависаючих» абонентів і особливості побудови діалогу з ними. Аргументуються переваги письмової форми діалогу (наприклад, у формі on-line листування) як потужного терапевтичного засобу. Вводиться поняття «консультативно-дослідницького наративу» консультанта як спеціального робочого конструкта, за допомогою якого вирішуються завдання як консультативного, так і дослідницького плану.

Ключові слова: телефонне консультування, наратив, кризовий стан, діалог, on-line листування.

Постановка проблеми. Наративний підхід здобув гідне місце серед дієвих методів сучасної психології. Його особливістю є увага до текстового виразу і текстового втілення уявлення суб'єкта про себе, адже сформульованим і (263) висловленим наративом суб'єкт ніби закріплює, обмежує, навіть «цементує» свій погляд на себе. Наративний підхід у трактовці, що його розробляє група науковців під керівництвом Н.В. Чепелевої в контексті започаткованого нею напрямку психологічної герменевтики [9-11, 14-17] полягає в акцентуванні впливу автонаративу (нарративу, що втілює уявлення людини про себе) на всі сфери життя людини – він є у певному смислі доленосним. Саме це робить в принципі можливим зміну самоусвідомлення особою себе у світі через цілеспрямований вплив на нарратив, який фіксує це самоусвідомлення, адже текст принципово

доступний для обговорення і для зміни, його можна цілеспрямовано «переписати», і є надія, що бажані зміни відбудуться.

Застосування нарративного підходу у практичній психології принципово мислиться дуже плідним і перспективним [12, 13], проте широкого розповсюдження ця практика ще не набула. Тому і теоретичного осмислення з точки зору нарративного підходу чекають ще багато розгалужень практичної, зокрема консультативної, психології і психотерапії.

Нарративний підхід практично не застосовувався для аналізу текстів, що породжуються у практиці кризового консультування, зокрема, у теоретичних осмисленнях роботи Телефону довіри. Це може бути пов'язане з тим, що у службі Телефону довіри працюють не тільки психологи; серед них, за нечисленими винятками (до того ж, здебільшого, зарубіжними), практично нема науковців, що володіють принципами нарративного підходу і спеціалізуються у цій галузі (див., наприклад, [1, 6-8, 12, 13]). Тому дослідження можливостей нарративного підходу у практиці телефонного консультування є нагальним, і цим обумовлюється актуальність представленої роботи.

Мета даної роботи – проаналізувати психологічні особливості нарративів, що породжуються в практиці роботи телефонних консультантів служби «Телефону довіри» (далі - ТД), а також прослідкувати, як свідоме застосування деяких принципів нарративного підходу може зробити діяльність телефонного консультанта більш плідною. Об'єктом дослідження виступили матеріали, отримані від консультантів ТД.

Виклад основного матеріалу. Важко переоцінити важливість нарративу у практиці кризового консультування. Породження нарративу людиною, яка потрапила у кризові обставини, є і засобом, і метою кризового консультанта, оскільки завдяки породженому нарративу екстеріоризується проблема людини, починають діяти ті психологічні механізми, завдяки яким нарратив здійснює свою цілющу дію (детальніше про це див. [1, 2, 5, 7-9, 12-17]), опосередковано укріплюється контакт з консультантом. Особливістю спілкування по ТД є те, що нарратив породжується особою, що подзвонила (далі ми її будемо називати абонентом ТД або просто абонентом) за власною ініціативою, тобто є ініціативним нарративом. Чинниками, що спонукають породження людиною ініціативного нарративу, є:

- \* її стан, що вимагає розповіді,
- \* потреба у слухачі,
- \* пошук виходу зі своєї кризової ситуації, (264)
- \* відсутність у власній психологічній ситуації реального слухача, якому можна довірити свою проблему [7, 8].

У рамках даної роботи будемо називати нарратив такого типу кризовим нарративом. Кризовий нарратив активно ініціюється абонентом; консультант може своїми репліками чи питаннями тільки трошки скеровувати автора нарративу 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 [1, 6- 8].

Потреба у екстеріоризації свого стану може бути у абонента настільки могутньою, що виникає залежність від ТД, що виливається у 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. Особливістю наративу постійного абонента є те, що особа ніби знаходиться у 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, а не безвихіддю у заявленій конкретній (інколи, навіть з погляду самого суб’єкта, малозначній) проблемі. 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 у діалозі з консультантом, він є принципово діалогічним і розірваним. Поняття розіраного наративу було введено нами раніше [3]. 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 тексті. З таким видом наративів дослідник часто має справу під час проведення інтерв’ювання чи анкетування. Робота з такими матеріалами передбачає «відбудову» розіраного наративу за допомогою спеціальних методик обробки, «витягування» і «склеювання» фрагментів наративу, відтворення його по краплинках [3]. 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. Такий наратив сам як такий може бути: (а) предметом дослідження (це є, по суті, мовна модель «Я-концепції», аналіз якої може дати можливість перейти на концептуальний рівень), (б) знаряддям дослідження інших, більш прихованих психологічних властивостей суб’єкта і (в) метою дослідження – кінцевою точкою матеріалізації людиною рефлексії себе, свого досвіду, своєї історії і ціннісної (265) структури, - тобто може бути і тим, що досліджуємо, і тим, як досліджуємо, і тим, для чого ми це робимо.

Кризовий наратив “постійних” додзвонювачів є ідеальним прикладом максимально розіраного і в той же час максимально стійкого наративу, коли

прямо за текстом можна прослідкувати, як діалогічні “вкраплення” консультанта “переборюються” могутнім кризовим нарративом абонента: вони або ігноруються – суб’єкт ніби не чує чи відразу відкидає аргументи консультанта і постійно відтворює і відтворює фрагменти свого керуючого нарративу, або у наступній порції розмови прослідковується, як суб’єкт знайшов і протиставив щось аргументам чи просто думкам консультанта (хоча наприкінці попереднього звертання ніби відбулось приєднання до думок консультанта, і додзвонювач був готовий діяти за його рекомендаціями). Саме тому кризовий нарратив постійного абонента можна вважати «агресивним» по відношенню до свого автора-носія.

Якщо консультант орієнтований на втілення у практику консультування деяких принципів нарративного підходу, це реалізується у побудові діалогу з абонентом. Головним настановленням консультанта при цьому є завдання вивести абонента з його звуженої і усталеної психологічної ситуації, яка сформувала відповідний погляд на себе і навколишній світ, показати можливості іншого погляду на себе і свої проблеми, в результаті чого похитнеться влада керуючого нарративу, і з’явиться можливість “переписати” його у новій редакції. “Змалювати” словами, навіть короткими репліками, більш оптимістичну картину на основі тих самих фактів, які виклав абонент у своєму нарративі, тобто - мовою нарративної психології - накреслити обриси іншого керуючого нарративу, консультант може навіть у рамках недовгого телефонного контакту, поза межами справжньої глибокої консультації. Це може стати тією “соломинкою”, за яку абонент спробує витягти себе зі своєї проблеми. Для посилення і поглиблення ефекту можна спробувати запропонувати абоненту відтворити свій нарратив у письмовій формі - наприклад, надати йому спеціально для цього створену електронну адресу для листування. Якщо абонент в принципі користується таким засобом спілкування, він, як правило, охоче погоджується, і починають іти довгі листи, що спочатку просто відтворюють керуючий нарратив, абонент «виписується», що само по собі є достатньо терапевтичним щодо його стану.

На базі досвіду організації такого on-line діалогу у раніше проведених емпіричних дослідженнях [2, 4, 5] можна спробувати побудувати програму on-line тренінгу, де конкретне тактичне завдання нарративного типу (наприклад, у формі інтерв’ю, спеціально побудованого під проблеми абонента) насправді тренує нарративну компетентність абонента, формує потребу і здатність екстеріоризувати свої проблеми і стратегічно виконує фасилітативну функцію.

Особливістю діалогу, що усно чи через on-line спілкування реалізує функцію Телефону довіри, є його спланований консультантом напрям. Якщо це не ”постійний” абонент, і розмова відбувається вперше, питання, репліки і зауваження консультанта, крім емпатійної підтримки абонента, реалізують важливу функцію обережного дослідження психологічної ситуації абонента. “Обережного”, бо особа, яка дзвонить, часто перебуває у стані кризи. Проте, окреслення меж кризи бажане, тому мова консультанта хоч і регламентується спеціальними прийомами і (266) обмеженнями, але все-таки вибудовується

теж у свого роду «консультативно- дослідницький» наратив, особливістю якого є те, що він втілює і демонструє, як консультант розуміє проблему абонента. «Наратив» консультанта (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) 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 добудованих 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 [2, 3, 5], 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» кожного з наративів, це об'єкт наукового дослідження з могутнім потенціалом.

Висновки. Представлена робота зорієнтована на аналіз і аргументацію з методологічної точки зору мети і можливостей застосування принципів наративного підходу до аналізу ситуацій, що виникають у практиці телефонного консультування, коли основний мотив абонента – потреба у екстеріоризації свого стану. Аналіз психологічних особливостей наративів, що породжуються у таких ситуаціях, дозволяє ввести поняття «ініціативного» наративу, «кризового» наративу, «керуючого» наративу, розвинути смислове наповнення поняття діалогічного (розірваного) наративу. На прикладі наративів «зависаючих» абонентів аналізуються особливості побудови діалогу з абонентами у кризовому стані, аргументуються переваги письмової форми діалогу (наприклад, у формі on-line листування) як могутнього терапевтичного засобу. Вводиться поняття «консультативно-дослідницького наративу» консультанта як спеціального робочого конструктора, за допомогою якого вирішуються завдання як консультативного, так і дослідницького плану; весь текст діалогу розглядається при цьому як переплетення і взаємодія наративів абонента і консультанта, що робить його виключно цікавим об'єктом наукового дослідження. Так само плідним є і його аналіз для практичної мети вдосконалення консультативної роботи з абонентом (що і реалізується і практиці роботи служб ТД під час супервізій). На наш погляд, така практика має бути доповнена і наративним аналізом, технології якого напрацьовано у психологічній герменевтиці і наративній психології. Це буде корисним для обох задіяних напрямків як з теоретичної, так і з прикладної точки зору.

## Список використаної літератури.

(267)

1. Ален Айві Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта / Ален Айві // Пер. з англ. О. Абесонової. – Навч. посібник. – К.: Сфера, 1998. – 342с.
2. Зарецкая О.А. Осмысление человеком своего личностного роста (по материалам эмпирического исследования) / О.А. Зарецкая // Личность и ее жизненный мир: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 20-летию факультета психологии ОмГУ им. Ф.М. Достоевского (Омск, 3-4 октября 2013 г.) / Под ред. Л.И. Дементий. – Омск : Изд- во Ом. Гос. Ун-та, 2013. - С. 65-71.
3. Зарецька О.О. Деякі методологічні зауваження щодо «розірваного нарративу» у психогерменевтичних дослідженнях / О.О. Зарецька // Мова і культура (науковий журнал). – К.: Видавничий Дім Дмитра Бураго, 2009. – Вип. 12. – Т. 10 (135). – С. 57-64.
4. Зарецька О.О. Цінності і пріоритети життя як об'єкт дослідження методом нарративного інтерв'ю / О.О. Зарецька // Природа дитинства у вимірах герменевтики і нарративу: Практико зорієнтований посібник / за ред. Н.В. Чепелевої, Д.І. Петренко, І.Г. Єрмакова, Р.А. Рудковської. – К.: Приватна виробничо-комерційна фірма «Видавництво «МакДен», 2016. – С. 82-88.
5. Зарецька О.О. Шляхи формування нарративної компетентності особистості методами інтернет-комунікації / О.О. Зарецька // Природа дитинства у вимірах герменевтики і нарративу: Практико зорієнтований посібник / за ред. Н.В. Чепелевої, Д.І. Петренко, І.Г. Єрмакова, Р.А. Рудковської. – К.: Приватна виробничо-комерційна фірма «Видавництво «МакДен», 2016. – С. 150-155.
6. Литвиненко Л.І. Підготовка консультантів та волонтерів служби «Телефон довіри» / Л.І. Литвиненко // Теоретико-методологічні проблеми розвитку особистості в системі неперервної освіти: Матеріали методологічного семінару АПН України 16 грудня 2004 року / За ред. С.Д. Максименка. – К., 2005. – С. 651- 659.
7. Литвиненко Л.І. Телефонне консультування в умовах соціально-психологічної кризи в Україні / Л.І. Литвиненко // Актуальні проблеми психології. Том III. Консультативна психологія і психотерапія: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / За ред. С.Д. Максименка. – Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України / К.: Логос, 2014. – Вип. 10. Консультативна психологія і психотерапія. – С. 23-29.
8. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001. – 236 с.
9. Нарративні психотехнології / [Чепелева Н.В., Смульсон М.Л., Шиловська О.М., Гуцол С.Ю.]. – К.: Главник, 2007. – 144 с. - (Серія «Психол. інструментарій»).

10. Проблемы психологической герменевтики / [Чепелева Н.В., Титаренко Т.М., Смутьсон М.Л. и др.]. – К.: Изд-во Национального педагогического университета им. Н.П. Драгоманова, 2009. – 382 с.
11. Соціально-психологічні чинники розуміння та інтерпретації особистого досвіду / [Чепелева Н.В., Титаренко Т.М., Смутьсон М.Л. та ін.]. - К.: Педагогічна думка, 2008.
12. Уайт М. Карты нарративной практики: Введение в нарративную терапию. – М.: Генезис, 2010. – 326 с. (268)
13. Царенко Л.Г. Інтерпретування як складова комунікативної компетентності психолога / Л.Г.Царенко // Методологічні проблеми трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві. Монографія / За ред. В.В. Андрієвської. – Кіровоград, 2014. – С. 82-105.
14. Чепелева Н.В. Общая характеристика нарративной психологии / Н.В. Чепелева // Проблемы психологической герменевтики. Под ред. Н.В. Чепелевой. – К.: Издательство Национального педагогического университета им. Н.П. Драгоманова, 2009. – С. 127 - 134.
15. Чепелева Н.В. Особистість як оповідач історій та автор власного життя / Н.В. Чепелева // Природа дитинства у вимірах герменевтики і нарративу: Практико зорієнтований посібник / за ред. Н.В. Чепелевої, Д.І. Петренко, І.Г. Єрмакова, Р.А.Рудковської. – К.: Приватна виробничо-комерційна фірма «Видавництво «МакДен», 2016. – С. 118-123.
16. Чепелева Н.В. Теоретичні засади нарративної психології / Чепелева Н.В., Смутьсон М.Л., Шиловська О.М., Гуцол С.Ю. // Нарративні психотехнології. / М.Л.Смутьсон. – К., 2007. – С. 3-37. (Серія «Психол. інструментарій»).
17. Шиловська О.М. Наратив як ресурс самоосмислення і самопроекування / О.М. Шиловська // Природа дитинства у вимірах герменевтики і нарративу: Практико зорієнтований посібник / за ред. Н.В. Чепелевої, Д.І. Петренко, І.Г. Єрмакова, Р.А. Рудковської. – К.: Приватна виробничо-комерційна фірма «Видавництво «МакДен», 2016. – С. 124-131.

Об особенностях применения нарративного подхода в практике кризисного консультирования

В работе анализируются психологические особенности нарративов, порождаемых в практике телефонного консультирования в ситуациях, когда основной мотив абонента - потребность в экстеризации своего состояния. Аргументируются цель и возможности применения принципов нарративного подхода. Вводятся понятия инициативного нарратива, кризисного нарратива, управляющего нарратива, диалогического (разорванного) нарратива. Анализируются особенности нарративов «зависающих» абонентов и особенности построения диалога с ними. Аргументируются преимущества письменной формы диалога (например, в форме on-line переписки) как мощного терапевтического средства. Вводится понятие «консультативно-исследовательского нарратива» консультанта как специального рабочего

конструкта, с помощью которого решаются задачи как консультативного, так и исследовательского плана.

Ключевые слова: телефонное консультирование, нарратив, кризисное состояние, диалог, on-line переписка.

On the specifics of the application of the narrative approach in the practice of crisis counseling

The paper examines the psychological features of the narratives generated in the practice of telephone counseling in situations where the main motive of the caller is the need for externalization of his condition. The purpose and applicability of the narrative approach in such cases are argued. The concepts of an initiative narrative, crisis narrative, managing narrative and dialogue (broken) narrative are introduced. The features of the narratives of "hovering" subscribers and peculiarities of building dialogue with them are analysed. The advantage of the written form of dialogue (eg, in the form of on-line correspondence) as a powerful therapeutic tool is discussed. The concept of adviser's "consultative and research narrative" is introduced as a special working construct by which problems of advisory and research plan are solved.

Key words: telephone counseling, narrative, crisis condition, the dialogue, on-line correspondence.