

**Зарецька О. О.** Дискурсивні практики конструювання досвіду в роботі служб психологічної підтримки *Мова і культура : науковий журнал*. Київ: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2020. Вип. 22. Т. V (200). [388 с.] С.86–90  
URL: <https://burago.com.ua/wp-content/uploads/2020/08/200.pdf>  
ISSN 2522-4948 (Online), ISSN 2522-493X (Print)

## **ДИСКУРСИВНЫЕ ПРАКТИКИ КОНСТРУИРОВАНИЯ ОПЫТА В РАБОТЕ ТЕЛЕФОННЫХ СЛУЖБ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

В статье рассматриваются некоторые психологические особенности дистанционной психологической помощи в период пандемии и карантина. Обсуждаются особенности личного кризиса, который переживают люди из-за пребывания в неожиданно изменившейся жизненной ситуации. Путь к преодолению кризиса – это осознание своего состояния и переосмысление своих возможностей в этих условиях. Задача психологической поддержки состоит в том, чтобы помочь человеку подключить собственные личностные ресурсы для адаптации к ситуации. Обсуждаются перспективы использования нарративных стратегий в практике дистанционной психологической поддержки, в частности, для целей жизненного и личностного самопроектирования на основе конструирования жизненного опыта.

Ключевые слова: дистанционная психологическая поддержка, карантин, телефон доверия, личностный кризис, жизненное и личностное самопроектирование, нарративные стратегии.

**Постановка проблемы.** Во время пандемии COVID-19 и обусловленного этим карантина дистанционная психологическая поддержка стала основной формой оказания психологической помощи тем, кто в этом нуждается. Соответственно, обострилось внимание к формам, методам и возможностям этой психологической практики. Именно это и обусловило **актуальность** исследований различных психологических аспектов дискурсивных практик, порождаемых во время оказания дистанционной психологической помощи. В частности, **актуальной** представляется практически не исследованная до настоящего времени проблема конструирования опыта при осуществлении дискурсивных практик такого рода. Именно этот аспект и стал целью исследования, которое представлено в данной работе.

**Основные результаты.** Традиционная форма дистанционной психологической поддержки с использованием аудиоканала – это работа «телефонов доверия», имеющая широкое распространение в различных странах мира. Пандемия коронавируса и вынужденное пребывание большинства населения в условиях карантина поставило новые задачи перед консультантами таких служб, поскольку существенно изменились обстоятельства жизни практически всего населения, и соответственно выросли количество и состав тех, кто страдает от этих вынужденных изменений и нуждается в психологической поддержке.

Большинство людей во время пандемии переживают личный кризис того или иного масштаба, вызванный пребыванием в неожиданно изменившейся жизненной ситуации: замкнутое пространство карантина; вынужденное прекращение привычной деятельности или перевод помимо воли на дистанционную работу с соответствующими новыми и для многих необычными нагрузками; резкое изменение количества и состава социальных связей, окружающих человека – прерывание или уменьшение времени контакта с одними, резкое увеличение времени контакта с семьей; потеря работы в связи с закрытием рабочего места (часто еще и возвращение в родной город или вынужденный переезд из-за невозможности платить аренду); резкое уменьшение доходов; транспортные проблемы, очереди в общественных заведениях из-за необходимости сохранять социальную дистанцию, и т.п. Все это наполняет жизнь человека новыми заботами, психологическими, финансовыми, бытовыми проблемами, неуверенностью в будущем, страхом заболеть или принести заболевание близким людям и т.п.

Еще более серьезный кризис и вызванный им стресс в форме панической атаки переживают медицинские работники и работники служб, обеспечивающих жизнедеятельность населенных пунктов, транспорта и т.д., потому что они повседневно находятся в контакте с потенциально или реально больными COVID-19. Страх, отчаяние, неопределенность относительно перспектив дальнейшей жизни создают условия для того, чтобы человек чувствовал себя неуверенно, незащищенно, растерянно и нуждался в психологической помощи.

Характерно, что так же, как в зоне риска тяжелого протекания заболевания, вызванного коронавирусом, оказываются люди, у которых есть сопутствующие хронические заболевания, так и в зоне риска психологически более тяжелых расстройств как последствий этой ситуации оказываются люди, которые и до карантина имели определенные психологические проблемы. Анализ обращений в службу дистанционной психологической поддержки во время карантина свидетельствует, что даже когда поводом для звонка является совсем иная, не связанная с карантином проблема, углубление в жизненную ситуацию клиента обнаруживает, что карантин и страх перед вирусом образовали неблагоприятный фон (как субъективно психологического, так и грубо материального, социально-бытового плана), на котором эта проблема обострилась и стала невыносимой.

Наши исследования приводят к выводу о том, что в условиях личного кризиса путь к преодолению негативного состояния, к обузданию негативных чувств и эмоций для личности, которая его переживает, – это осознание своего состояния, осмысление и принятие особенностей нынешней ситуации с параллельным переосмыслением своих собственных возможностей в этих условиях: я оказался в другой субъективной реальности, пусть и временно; каким я должен стать, какой новый жизненный план должен выбрать или выработать, чтобы не упустить это время, не страдать, а прожить его достойно, осмысленно, сделать этот опыт орудием собственного укрепления и роста. Человек, находящийся в таком

состоянии, часто начинает осознавать, что надо что-то в жизни менять, начинать новую жизнь, но не находит сам ответа, как это делать, и не чувствует сил для поиска путей. Помочь человеку найти и подключить собственные личностные ресурсы для выстраивания своей новой, адаптированной к новым условиям, личности может консультант, который соответствующим образом построит коммуникацию во время оказания психологической поддержки.

Традиционные формы работы консультанта с абонентами, переживающими жизненный кризис, – это активное эмпатическое слушание, обсуждение и анализ их состояния, осторожное прикосновение к их жизненным проблемам и возможностям конструктивного решения проблем, обусловивших кризис. Перспективным представляется привлечение в работу с клиентом нарративных стратегий, в частности, проговаривание с ним 88 возможностей жизненного и личностного самопроектирования на основе конструирования жизненного опыта. Это будет способствовать обращению взгляда клиента на себя как личность, переключению внимания на свои возможности и ресурсы, заложит базу для оптимального решения своих личностных задач в новых условиях жизни. По нашему мнению, именно это и должно быть суперзадачей консультанта при оказании дистанционной психологической поддержки.

Разработкой различных аспектов, дискурсивных технологий, стратегий и форм самопроектирования для людей разного возраста уже несколько лет занимается коллектив психологов лаборатории когнитивной психологии Института психологии имени Г. С. Костюка НАПН Украины под руководством Н. В. Чепелевой и С. Ю. Рудницкой [1; 2; 3; 4; 5]. Внедрение выработанных в процессе проведения этих исследований концептуальных идей и практических методов в психологическую практику можно рассматривать как перспективную, актуальную для потребностей нынешнего момента и конструктивную форму дистанционной психологической поддержки.

Конкретные технологии работы такого типа, выработанные нами в предыдущих исследованиях, проходят апробацию [1; 2; 3; 4]. В частности, в тех случаях, когда позвонивший по телефону доверия человек проявляет готовность и потребность продолжить общение, была апробирована возможность письменного поддерживающего контакта с ним по специально разработанной методике и специально созданным конфиденциальным каналам письменной коммуникации [1; 4]. Это параллельно способствовало еще и нарастанию нарративной компетентности личности.

**Выводы.** Полученные при апробации результаты очень обнадеживают: нарративы, порожденные абонентами телефона доверия при таком письменном контакте, представляют очень перспективные в научном плане образцы для углубленного и детального исследования процесса конструирования своего опыта клиентами непосредственно во время письменной коммуникации с консультантом. Проведение плановых масштабных исследований такого рода позволит отработать методики, на

принципах и началах которых в дальнейшем могут быть основаны специальные тренинги развития личности, а также тренинги нарративной компетентности.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Дискурсивні технології самопроєктування особистості: монографія / [Н. В. Чепелева, М. Л. Смульсон, С. Ю. Рудницька, О. В. Зазимко, та ін.]; за ред. Н. В. Чепелевої. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2019. 170 с. URL : <http://lib.iitta.gov.ua/717132/>
2. Зарецкая О. А. О некоторых сценариях реализации личности через механизмы дискурсивного конструирования опыта. РЕМ : Psychology. Educology. Medicine. 2020. № 1. URL : [rem.esrae.ru/27-295](http://rem.esrae.ru/27-295) (дата обращения: 10.04.2020).
3. Зарецька О. О. «Кризий» нарив як об'єкт аналізу з позицій психолого-герменевтичного підходу. Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання : Матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів) / За наук. ред. О. Ю. Дроздова, І. І. Шлімакової. Чернігів : НУЧК імені Т. Г. Шевченка, 2020. С. 140–144. URL: <https://drive.google.com/file/d/1E4Ху3JWahk27PSCxUznpMm8TGsAFpZnZ/view>. 89 4. Зарецька О.О. Про особливості застосування наривного підходу в практиці кризового консультування. Особистість в умовах кризових викликів сучасності : Матеріали методологічного семінару НАПН України (24 березня 2016 року) / За ред. академіка НАПН України С. Д. Максименка. Київ, 2016. С. 262– 268. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/704987/>
5. Наривні практики самопроєктування : методичні рекомендації / [Н. В.Чепелева, О. В. Зазимко, О. М. Шиловська]; за ред. Н. В. Чепелевої. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2019. 44 с. URL : <http://lib.iitta.gov.ua/717134/>
6. Чепелева Н. В., Рудницька С. Ю. Дискурсивные технологии самопроектирующейся личности. Psycholinguistics (2019), 25(1), 363–383.

Зарецька О.О., к. ф. н., пр. н. сп. Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, Київ  
**ДИСКУРСИВНІ ПРАКТИКИ КОНСТРУЮВАННЯ ДОСВІДУ В РОБОТІ ТЕЛЕФОННИХ СЛУЖБ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ**

У статті розглядаються деякі психологічні особливості дистанційної психологічної допомоги в період пандемії і карантину. Обговорюються особливості особистої кризи, яку переживають люди через перебування у життєвій ситуації, що несподівано змінилася. Шлях до подолання кризи – це усвідомлення свого стану і переосмислення своїх можливостей в цих умовах. Завдання психологічної підтримки полягає в тому, щоб допомогти людині підключити власні особистісні ресурси для адаптації до ситуації. Обговорюються перспективи використання наривних стратегій в практиці дистанційної психологічної підтримки, зокрема, для цілей життєвого і особистісного самопроєктування на основі конструювання життєвого досвіду. Ключові слова: дистанційна психологічна підтримка, карантин, телефон довіри, особистісна криза, життєве і особистісне самопроєктування, наривні стратегії.

Zaretskaya O.A., Ph.D. G. S. Kostyuk Institute of Psychology of the NAES of Ukraine, Kiev  
**DISCOURSIIVE PRACTICES OF DESIGNING EXPERIENCE IN WORK OF PHONE SERVICES OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT**

The article is focused on some psychological features of remote psychological assistance during a pandemic and quarantine. The features of the personal crisis that people experience because of being in an unexpectedly changed life situation are discussed. The author comes to the conclusion that the way to overcome the crisis is to realize your condition and rethink your capabilities in these conditions. The main idea of the article is that the task of psychological support is to help people connect their own personal resources to adapt to the situation. The prospects of using narrative strategies in the practice of distance psychological support are discussed, in particular, for the purposes of life and personal self-designing based on the construction of life experience. Keywords: remote psychological support, quarantine, helpline, personal crisis, life and personal self-designing, narrative strategies.