

Ключевые слова: исследование качества образовательных услуг, развивающий потенциал, универсальные учебные действия, познавательные действия, регулятивная деятельность.

Gubenko O., Zvarych G. Methodological and methodical aspects of research of development potential of educational services in schools. The article considers the problem of determining the criteria and tools of psychological and pedagogical research of the quality of educational services. Important psychological parameters of such research are also analyzed. Integrated indicators of quality of educational services are offered. These indicators reflect the central goal of the educational process - the development of the child's personality. Such an integral criterion can be the developmental potential of the educational process. It includes a set of learning and cognitive skills and ways of action of students, which in the psychological literature is called universal learning activities. Among them are cognitive, communicative, personal, regulatory, and so on. Standards for evaluating and monitoring these integrated indicators have been developed.

Key words: research of quality of educational services, development potential, universal educational actions, cognitive actions, regulatory activity.

УДК 159.923.2

ГУРЛЄВА Т.С.

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

ЯКОВЕНКО С.І.

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

ДИСТАНЦІЙНЕ ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В ПЕРІОД ПАНДЕМІЇ: ОСОБЛИВОСТІ І ПЕРСПЕКТИВИ

Гурлєва Т.С., Яковенко С.І. Дистанційне психологічне консультування в період пандемії: особливості і перспективи. В статті йдеться про особливості і перспективи дистанційного консультування в період пандемії COVID-19, коли зростає потреба громадян в психологічній допомозі, яку можна здійснювати у спосіб, безпечний для здоров'я як клієнтів, так і психологів-консультантів.

Обговорюються особливості, ознаки і умови дистанційного консультування через текстові засоби масової комунікації та Інтернет. Представлені результати емпіричного дослідження вибору громадян тих або інших джерел інформації, рівня довіри до цієї інформації, до осередків отримання консультативної допомоги, до себе як до читачів медіатекстів. Акцентується увага на діалогічному спілкуванні психолога з клієнтом через

буквений текст як основу текстового консультування. Означені перспективи покращення дистанційної консультативної допомоги.

Ключові слова: дистанційне консультування, консультування через текстові ЗМІ, психолог-клієнт, пандемія COVID-19, діалог, довіра.

Постановка проблеми. В Україні, як і у всьому світі, у часи розвитку інформаційного суспільства, небезпечної інфодемії і пандемії коронавірусу стрімко розвиваються і удосконалюються види дистанційної інтелектуальної, складної й творчої діяльності. Актуальність і доступність дистанційного консультування пов'язане з прогресивним розвитком інформаційних технологій, які реалізують можливості і передбачають перспективи надання цього виду консультування [2; 6; 7; 8; 11]. Дистанційне консультування сьогодні – це відповідь на зміни умов життя людей, коли очна, пряма, безпосередня комунікація в даний період є майже неможливою. В умовах пандемії коронавірусу, запровадження карантину на всій території країни у громадян з'являється необхідність працювати дистанційно, отримувати психологічну допомогу онлайн, через ЗМІ, яку можна здійснювати у спосіб, безпечний для здоров'я для клієнтів і психологів-консультантів та водночас цілком продуктивний.

Останні дослідження і публікації. Існують типові кризові ситуації, в яких люди діють по-різному: хто справляється зі своїми проблемами особисто, а хто бере приклад інших, отримує поради, допомогу, підтримку у найближчому оточенні – від рідних, друзів, колег тощо. Люди потребують значущої інформації з інформаційних джерел, щоб приймати правильні рішення, і вона має бути точною, своєчасною, необхідною та достатньою, але не надмірною за обсягом. Брак інформації, її умисне чи неумисне викривлення, або не оперативне надходження може мати негативні наслідки, так само, як застосування навмисної дезінформації [16]. Затребуваною виявляється не лише сучасна наукова психологія та психотерапія, а й художня література, публіцистичні ідеї авторитетів суспільної думки, праці філософів, релігійних лідерів, багато хто отримує допомогу з книжок чи кінофільмів.

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 фахової психологічної допомоги, звертаючись до психолога-консультанта.

Психолог у різноманітних сферах консультування – це спеціаліст, діяльність якого спрямована на надання психологічної допомоги людині, сім'ї або групі осіб, що потрапили у складну життєву ситуацію, шляхом діагностування, корекції, розвитку, регуляції, консультування, терапії, психологічної просвіти [15]. Психологічне консультування спрямоване на надання отримувачу послуг інформації з психологічних питань, емоційної підтримки, допомоги у прийнятті усвідомлених рішень та оцінці власних психологічних ресурсів для зміни поведінки, на розвиток відповідальності за

власну поведінку, самосвідомості та зміну ставлення до проблеми, підвищення стресостійкості та психологічної культури [13, с.9]. Психологічне консультування – психологічна допомога з метою сприяння вирішенню проблемної ситуації, осмисленню нового досвіду та особистісному розвитку, налагодженню міжособистісних стосунків [14, с.19]. Професійна підготовка психолога-консультанта обов'язково включає «власний практичний досвід консультування» [9], що виступає запорукою успішності психологічних консультацій.

Значна кількість праць сучасних вчених присвячена питанням комунікації, у тому числі і психолога з клієнтом, у віртуальному просторі Інтернет (від англ. Internet, дослівно «міжмережа» [12, с.68]), через друковані засоби масової інформації, теле-радіо канали тощо (С. Бойко, О. Вовчик-Блакитна, Т. Вілюжаніна, Т. Гурлева, Т. Карабин, М. Смільсон, С. Яковенко, І. Ясточкіна та ін.). Втім на сьогодні бракує наукових досліджень питань дистанційного консультування в надзвичайно складних умовах життя – зокрема під час пандемії коронавірусу і пов'язаного з нею карантину, значного обмеження можливостей безпосередньої взаємодії між психологом і клієнтом. *Мета статті* – розглянути особливості дистанційного психологічного консультування, а також перспективи його здійснення в умовах пандемії.

Виклад методики і результатів досліджень. Психологічне, зокрема кризове, консультування, яке досліджується багатьма сучасними вченими (О. Богдаренко, П. Горностай, З. Кісарчук, Л. Лисюк, Р. Мей, В. Панок, К. Роджерс, Т. Титаренко та ін.), ґрунтується на гуманістичних засадах. Вихідними принципами є: віра в наявність у кожної людини конструктивного прагнення до повної реалізації наявного потенціалу; надання клієнтам можливості і свободи навчатися, пізнавати себе, визначити своє справжнє «Я» і знайти в собі мужність стати ним; безумовне позитивне ставлення до клієнта, його цілей і цінностей; визнання за ним права на самостійні рішення тощо; повага до клієнта, створення суб'єкт-суб'єктних стосунків з людиною. Психологічне консультування як вид діяльності базується на ідеї про те, що будь-яка людина може самостійно справитись з більшістю власних психологічних проблем. Проте за різних умов вона не завжди здатна усвідомлювати істинні причини проблеми, способи її розв'язання, і саме у цьому потребує допомоги професіонала. Під час спеціально організованого процесу спілкування з людиною актуалізуються її додаткові психологічні ресурси, які сприяють пошуку нових можливостей виходу із складних життєвих обставин [10, с. 24].

Процес психологічного консультування визначається як тісна співпраця та співтворчість психолога та клієнта, яка приводить до життєвого успіху, відчуття комфорту, гармонії, внутрішнього спокою, впевненості в собі особистості клієнта (О. Корабліна). Основною проблематикою психологічного консультування є внутрішньо-особистісний комфорт, метою роботи фахівця є допомога людині у встановленні її відношень із собою та

навколишнім світом, сприяння людині у дослідженні і проясненні своєї життєвої ситуації, актуалізація додаткових сил і здібностей, щоб знайти вихід із складних для неї обставин (З. Кісарчук, В. Панок, І. Ткачук та ін.). Психологи акцентують свою увагу на необхідності встановлення діалогу між психологом і клієнтом (О. Балл, М. Бахтін, Г. Гурлева, Дж. Левін, Д. Леонтьєв, Н. Пов'якель, Н. Чепелева та ін.). Діалогічне консультування розуміється як спільне усвідомлення прихованого духовного потенційного знання у того, кого консультують. Вершиною діалогу у процесі консультування є «зустріч», яка відбувається на трьох рівнях: емоційному, свідомому і духовному (Т. Флоренська).

Консультування через Інтернет, яке, за В. Рубцовим та С. Лебедевою, є «опосередковуючий чинник взаємодії консультанта і клієнта (сумісна інформаційна діяльність людей)» [2]. Серед інструментів для проведення психологічних консультацій називаються наступні: 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 [12].

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 карантину). 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 [5]. Дистанційне Інтернет-консультування 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 (переадресує) 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 [4, с.

197]. Останнім часом до джерел текстової, буквеної інформації звертаються переважна більшість населення. А отже і консультативну допомогу можна успішно проводити дистанційно – зокрема через медіатекст.

Умовою успішного психологічного консультування є знання проблем громадян і отримання зворотного зв'язку від них для корегування психологом своїх дій. Так, онлайн-консультанти України² 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. Втім, непрозорість, часом недоступність критеріїв роботи консультанта, а значить невпевненість клієнта в результаті взаємодії психолог-клієнт, а отже і в собі, у завтрашньому дні тощо, певною мірою пояснює те, чому значна кількість громадян і сьогодні не послуговується онлайн консультаціями. Подібне можна сказати і про консультування через текстові ЗМІ – в газетах, журналах, інтернет-виданнях. Сучасні громадяни по-різному ставляться до різних каналів комунікації, лише деякі з яких є затребуваними, і далеко не завжди користувачі довіряють цим джерелам. Наприклад, ми запропонували нашим співвітчизникам (від 20 до 74 років) дати відповідь на наступні питання [6]:

1. Як часто ви звертаєтесь до текстових 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, наскільки Ви довіряєте отриманій інформації – від 0 (зовсім не довіряю) до 10 (повністю довіряю) : 0---1---2---3---4---5---6---7---8---9---10

Дані опитування показали, що «завжди» і «часто» до джерел текстової інформації звертається 76 % респондентів, «рідко» – 24 %; із більш пріоритетних джерел називається Інтернет, лише біля 24 % громадян послуговуються газетними (або іншими друкованими) матеріалами. Ніхто з опитаних не довіряє електронній інформації на 100 %, 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 (див. рис. 1).

² База психологів України – див. <https://upsihologa.com.ua/baza.html>



Рисунок 1. Рівень довіри опитаних громадян до електронних ЗМІ

Отримані емпіричні дані:

- 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 зарекомендували себе як такі, яким можна довіряти;

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

- звернення значної частини населення до Інтернет, використання його текстової продукції відкриває перспективу розвитку і розширення дистанційного консультування, активно використовуючи не лише аудіо-відео форми комунікації, телефон довіри, а й друковане слово, запобігаючи до діалогу між психологом і читачем для надання останньому психологічної допомоги у кризові періоди життя країни у цілому і окремого індивіда.

Нам цікаво було дослідити власну думку вітчизняних громадян щодо того, як співвідноситься їх довіра до себе як до особистості з довірою до себе-читача. Респондентам було запропоновано на лінійці від 0 до 10 відмітити: а) «Наскільки Ви довіряєте собі як особистості?»; б) «Наскільки Ви довіряєте собі як читачеві ЗМІ?». На Рис. 2 показаний емпіричний розподіл рівнів довіри до себе. Пунктирна вертикальна лінія відповідає загальному середньому значенню за двома змінними. З рисунку видно, що показники довіри до себе як до особистості вищі, ніж до себе як до читача, що пояснюється респондентами як: недостатність джерел, мало часу на

порівняння інформації, нетерпимість до протилежних думок, брак досвіду, низький рівень довіри до ЗМІ. Значення показника оцінки довіри до себе як до особистості можуть бути враховані медіаконсультантом: психолог в змозі підтримати читача у розвитку його особистісних якостей, які забезпечують читацьку компетентність, у становленні довіри до себе, до свого досвіду, надати людині відомості про те, до яких медіатекстів варто ставитися особливо критично. Деякі менші значення показника довіри до себе як до читача можуть свідчити про те, що він сам усвідомлює наявні труднощі у критичному опрацюванні величезного масиву даних, у здатності протистояти маніпулятивному медіавпливу, має недостатній рівень медіаграмотності.

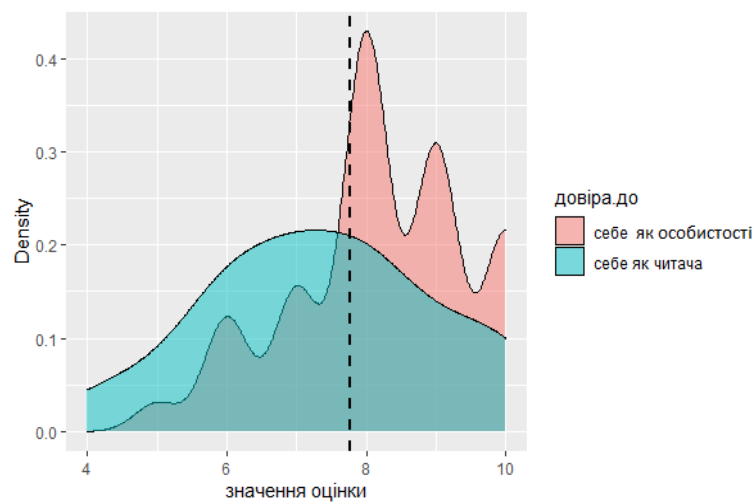


Рис 2. Діаграма функцій розподілу показників довіри до себе: а) як до особистості; б) як до читача.

Отримані емпіричні дані (Рис.1, Рис.2) засвідчують: медіаінформація, інформаційні джерела не користуються абсолютною довірою більшості опитаних читачів, втім в період пандемії громадяни у більшості своїй звертаються до ЗМІ за «довідкою», «екстреною інформацією», «підказкою, як діяти» і т.д. До того ж, за нашими даними, більшість опитаних можуть розрізнити діалогічний чи маніпулятивний вплив тексту (відповідь «Так» дали 46 %, «Не завжди» – 54 %, «Ні» – 0 %). Психолог може дистанційно запропонувати клієнтові навчитися аналізувати текст, співвідносити його зміст зі власними внутрішніми переконаннями, а форму подачі – зі своїми поглядами на прийнятну комунікацію. Необхідним є доводити до відома громадян особливості діалогічного, маніпулятивного, інформаційного тексту, створювати внутрішні умови для зміцнення суб'єктності особистості, спроможності читача критично і відповідально ставитись до інформації, використовувати її з дотриманням інформаційної безпеки.

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. 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 коронавіруса і шляхів попередження захворюваності, правил безпеки. Психологічне інформування через ЗМІ є однією з 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; 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, апелюючи і до сформульованого питання, і до випадків, які сталися з іншими людьми, і до даних наукових досліджень. Читач вільно використовує цю інформацією, а консультант може розглядати проблему з різних сторін, аби надати людині можливість глянути на конфлікт більш менш об'єктивно, широко. Інформація «у руслі моєї проблеми» використовується 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 допомогу психолога. Конфіденційність і анонімність важливі з точки зору «виникнення у клієнта почуття захищеності, впевненості» [3, с. 63], у чому має потребу громадянин 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 будь-якого читача 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, напряду звертається по допомогу.

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. Консультування 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, більш поінформованому читачеві, який вже має орієнтири у шуканні відповідей на свої питання.

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

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]); спостережливість, уважність, гнучкість мислення, вміння виділяти суттєве і узагальнювати, рефлексувати на себе та іншого, швидкість і оперативність мислення; здатність до саморегуляції.

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 читачеві ситуацію, яка його хвилює, допомогти подивитися на неї і можливі причини, що її обумовили, з різних сторін, запропонувати вірогідні шляхи виходу, а, можливо, й попередження ускладнень.
5. Відповідь на питання в тексті 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 (або група людей) 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. Складні умови життя, спричинені пандемією COVID-19, 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 складних ситуаціях, які виникають у стосунках з іншими, у розумінні себе, ставленні до світу, подій і явищ в кризових обставинах життєдіяльності. Дистанційне консультування допомагає людині у пошуку виходу із складної ситуації, а також спрямоване на попередження можливої проблеми, 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 психологічно вистояти в скрутних умовах життя. Психологічним ресурсом, який можна актуалізувати під час консультування, вбачається довіра людини до себе при користуванні будь-якою текстовою медіа інформацією, в активному протистоянні зовнішнім та внутрішнім загрозам. Перспективним є діалогічне спілкування психолога з клієнтом через текст.

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 умовах; *по-друге* – з широкими можливостями отримання дистанційної психологічної допомоги завдяки розгалуженій сітці інформаційних каналів

як платформ для здійснення психологічної допомоги. Все це передбачає визначення, переосмислення і вдосконалення вимог до дистанційної психологічної допомоги, яка сприятиме здатності громадянина не лише фізично виживати, а й мінятися самому і змінювати світ на краще. *Перспективним* є вивчення специфічних особливостей, а також розробки конкретних технік дистанційного консультування, що вплине на результативність психологічної допомоги людині в кризових умовах життя.

Список використаних джерел:

1. Балл, Г.А. (2006) *Психология в рациогуманистической перспективе*. Київ: Основа.
2. Балашова, Т.Б. (2010) Семейное психологическое консультирование в сети Интернет: специфика и стратегии работы. *Матеріали всеукр. наук.– практ. конф. «Актуальні проблеми практичної психології»* Херсон, 29–31.
3. Вілюжаніна, Т.А. (2013) Особливості психологічного консультування в Інтернеті (з досвіду роботи). *Актуальні проблеми психології: Зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, Екологічна психологія*, 7(33), с. 61-71. <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v7/i33/9.pdf>
4. Гурлева, Т.С. (2017) *Особливості спілкування психолога з населенням через друковані засоби масової інформації у кризових соціокультурних умовах*. Видавничий Дім «Слово», Київ, Україна. Режим доступу: <https://lib.iitta.gov.ua/709806/>
5. Гурлева, Т.С., (2008) Психологічне консультування у друкованих ЗМІ: досвід і перспективи. *Психолог – вкладка*, 36(324). Шкільний світ.
6. Гурлева, Т.С. Кісарчук З.Г., Омельченко Я.М., Лазос Г.П., Плескач Б.В., Гребінь Л.О. та ін., (2020) *Технології психотерапевтичної допомоги постраждалим у подоланні проявів посттравматичного стресового розладу*. (Монографія). Київ. Режим доступу: https://lib.iitta.gov.ua/722181/1/Monograph2020_labpsychother.pdf
7. Смульсон М.Л., Машбиць Ю.І., Жалдак М.І. та ін. (2012) *Дистанційне навчання: психологічні засади*. (Монографія). М.Л. Смульсон (Ред.). Кіровоград : Імекс-ЛТД.
8. Карабин, Т.В. (2008) Віртуальна комунікація: структура та соціально-психологічна специфіка: *Зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія*, 13(1). <http://lib.pnu.edu.ua/files/zbirnyky/zbirnyk-psych-2008-13-1.pdf>
9. Кісарчук, З. (1994) Психологічне консультування як вид психологічної допомоги. *Тези доповідей та повідомлень Всеукр. конгрес з практичної психології*. Херсон, 229-230.
10. Панок В.Г., Ткачук І.І. (Ред.). (2019) *Консультування в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій*. Київ: УНМЦ практичної психології і соціальної роботи.

11. Меновщиков, В.Ю. (2010) *Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете*. Москва: Спутник+.

12. Мицько, В.М. (2011) Специфіка дистанційного психологічного консультивання в мережі Інтернет. *Наук. вісник Львівського держ.ун-ту внутр. Справ, 1*, 68-80.

13. Царенко Л., Вебер Т., Войтович М., Гриценко Л., Кочубей В., Гридковець Л. (2018) *Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи*. (Навчальний посібник). Царенко Л. (Ред.). (Т. 1-3). (Т.2, 240 с) Київ: Режим доступа: <https://www.osce.org/uk/project-coordinator-inukraine/430829?download=tru>

14. Кісарчук З.Г., Омельченко Я.М., Лазос Г.П., Литвиненко Л.І., Царенко Л.Г. (2015) *Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій*. (Методичний посібник). З.Г. Кісарчук (Ред.). Київ: ТОВ Видавництво «Логос».

15. Чаплак, Я.В. (2011) Формування готовності психолога-практика до консультативної взаємодії. *Проблеми екстремальної та кризової психології, 10*, 283-294. <https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol10/036.pdf>

16. Яковенко, С.І., Гурлева, Т.С. (2019) Юридична психологія в контексті правдивості, точності та значимості інформації у спілкуванні. *Актуальні проблеми психології, Консульт. психологія і психотерапія 3(15)*, 206-227.

References:

1. Ball, G.A. (2006) *Psihologiya v raciogumanisticheskoy perspektive [Psychology in a rational-humanistic perspective]* Київ. Osnova. [in Ukrainian].

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]. *Materiali vseukr. nauk.–prakt. konf. «Aktual'ni problemi praktichnoї psihologii» - Materials of all Ukrainian science – practical. conf. «Actual problems and practical psychology»*, 29–31 [in Ukrainian].

3. Vilyuzhanina, T.A. (2013) Osoblivosti psihologichnogo konsul'tuvannya v Interneti (z dosvidu roboti) [Features of psychological counseling on the Internet (from experience)]. *Aktual'ni problemi psihologii: Zb. nauk. prac' Institutu psihologii imeni G.S. Kostyuka NAPN Ukraїni, Ekologichna psihologiya, 7(33)*, 61-71. <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v7/i33/9.pdf> [in Ukrainian].

4. Gurleva, T.S. (2017) *Osoblivosti spilkuvannya psihologa z naseleennyam cherez drukovani zasobi masovoї informacii u krizovih sociokul'turnih umovah [Features of communication between a psychologist and the population through the print media in a crisis of socio-cultural conditions]*. Vidavnichij Dim «Slovo», Київ: Retrieved from: <https://lib.iitta.gov.ua/709806/> [in Ukrainian].

5. Gurleva, T.S. (2008) Psihologichne konsul'tuvannya u drukovanih ZMI: dosvid i perspektivi [Psychological counseling in the print media: experience and prospects]. *Psiholog – vkladka*, 36(324) [in Ukrainian].

6. Gurleva, T.S. Kisarchuk Z.G., Omel'chenko YA.M., Lazos G.P., Pleskach B.V., Grebin' L.O. ta in., (2020) *Tekhnologiiï psihoterapevtichnoï dopomogi postrazhdalim u podolanni proyaviv posttravmatichnogo stresovogo rozladu* [Technologies of psychotherapeutic assistance to victims in overcoming the manifestations of post-traumatic stress disorder]. Retrieved from: https://lib.iitta.gov.ua/722181/1/Monograph2020_labpsychother.pdf [in Ukrainian].

7. Smul'son M.L., Mashbic' YU.I., ZHaldak M.I. ta in. (2012) *Distancijne navchannya: psihologichni zasadi* [Distance learning: psychological principles]. In M.L. Smul'son (Ed.). Kirovograd : Imeks-LTD [in Ukrainian].

8. Karabin, T.V. (2008) Virtual'na komunikaciya: struktura ta social'no-psihologichna specifiika [Virtual communication: structure and socio-psychological specifics] *Zb. nauk. prac': filosofiya, sociologiya, psihologiya*, 13. <http://lib.pnu.edu.ua/files/zbirnyky/zbirnyk-psych-2008-13-1.pdf> [in Ukrainian].

9. Kisarchuk, Z. (1994) Psihologichne konsul'tuvannya yak vid psihologichnoï dopomogi [Psychological counseling as a type of psychological care]. *Tezi dopovidej ta povidomlen' Vseukr. kongres z praktichnoï psihologiiï*. Herson. P. 229-230 [in Ukrainian].

10. Panok V.G., Tkachuk I.I. (Eds.). (2019) *Konsul'tuvannya v sistemi psihosocial'noï dopomogi dityam i sim'yam, shcho opinilis' u skladnih zhittevih obstavinah vnaslidok vijs'kovih dij* [Counseling in the system of psychosocial assistance to children and families who find themselves in difficult life circumstances as a result of hostilities]. Kiyiv: UNMC praktichnoï psihologiiï i social'noï roboti[in Ukrainian].

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

12. Mic'ko, V.M. (2011) Specifiika distancijnogo psihologichnogo konsul'tuvannya v merezhi Internet [Specifics of remote psychological counseling on the Internet]. *Nauk. visnik L'vivs'kogo derzh.un-tu vnutr. Sprav*, 1, 68-80 [in Ukrainian].

13. Carenko L., Veber T., Vojtovich M., Gricenok L., Kochubej V., Gridkovec' L. (2018) *Osnovi reabilitacijnoï psihologiiï: podolannya naslidkiv krizi* [Fundamentals of rehabilitation psychology: overcoming the effects of the crisis]. In Carenko L. (Ed.). (Vols. 1-3). (Vol. 2, P. 240) Kiyiv: Rezhim dostupa: <https://www.osce.org/uk/project-coordinator-inukraine/430829?download=true> [in Ukrainian].

14. Kisarchuk Z.G., Omel'chenko YA.M., Lazos G.P., Litvinenko L.I., Carenko L.G. (2015) *Psihologichna dopomoga postrazhdalim vnaslidok krizovih travmatichnih podij* [Psychological assistance to victims of crisis traumatic

events]. In Z.G. Kisarchuk (Ed.). Kiyiv: TOV Vidavnictvo «Logos» [in Ukrainian].

15. SHaplak, YA.V. (2011) Formuvannya gotovnosti psihologa-praktika do konsul'tativnoi vzaemodii [Formation of readiness of the psychologist-practitioner for consultative interaction]. *Problemi ekstremal'noi ta krizovoi psihologii*, 10. pp. 283-294. Retrieved from:

<https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol10/036.pdf> [in Ukrainian].

16. YAkovenko, S.I., Gurleva, T.S. (2019) YUridichna psihologiya v konteksti pravdivosti, tochnosti ta zachimosti informacii u spilkuvani [Legal psychology in the context of truthfulness, accuracy and significance of information in communication]. *Aktual'ni problemi psihologii, Konsul't. psihologiya i psihoterapiya*, 3(15), 206-227 [in Ukrainian].

Гурлева Т.С., Яковенко С.И. Дистанционное психологическое консультирование в период пандемии: особенности и перспективы. В статье идет речь об особенностях и перспективах дистанционного консультирования в период пандемии COVID-19, когда возрастает потребность граждан в психологической помощи, которую можно осуществлять таким образом, чтобы быть безопасной для здоровья как клиентов, так и для психологов-консультантов.

Обсуждаются особенности, признаки и условия дистанционного консультирования через текстовые средства массовой коммуникации и Интернет. Представлены результаты эмпирического исследования выбора граждан тех или иных источников информации, уровня доверия к этой информации, к каналам получения консультативной помощи, к себе как читателю медиатекстов. Акцентируется внимание на диалогическом общении психолога с клиентом через буквенный текст как основе текстового консультирования. Обозначены перспективы улучшения дистанционной консультативной помощи.

Ключевые слова: дистанционное консультирование, консультирование посредством текстовых СМИ, психолог-клиент, пандемия COVID-19, диалог, доверие.

Hurlyeva T., Yakovenko S. Distance psychological consultations in terms of the pandemic: features and prospects. The article describes the features and prospects of distance consultations of the interested citizens in terms of the COVID-19 pandemic, when the anxiety and the necessity in psychological support are growing in a way that is safe for the health of the both clients and counseling psychologists.

Features, signs and conditions of distance consultations through the means of text media and the Internet are discussed in the article. There are presented the results of empirical study of the citizens' choice of certain informational sources, the level of trust as for this information, the centers of counseling and as for the readers of media texts. It is emphasized on the psychologist's dialogic

communication with the client in written text as a basis for consultation. Prospects for improving distance consultations are identified.

Keywords: distance consultation, consultation through the means of text media, client- psychologist, COVID-19 pandemic, dialogue, trust

УДК 159.942-053.6

ДЕМЧУК О.О.

кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної психології та психодіагностики РДГУ, м. Рівне, Україна.

ЛАЗАРЧУК В.В.

викладач кафедри біології, здоров'я людини та фізичної терапії РДГУ, м. Рівне, Україна.

ЕМОЦІЙНА НАПРУГА ТА ПСИХОФІЗІОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ЕМОЦІЙНОГО РЕАГУВАННЯ В ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ

Демчук О.О., Лазарчук В.В. Емоційна напруга та психофізіологічні механізми емоційного реагування в юнацькому віці. У статті проаналізовано феномен емоційної напруги та психофізіологічних механізмів емоційного реагування в юнацькому віці. Розкрито сутність зовнішніх впливів, які впливають на психічний стан особистості. Висвітлено зміст структури поняття фізіологічних механізмів емоційного реагування. Обґрунтовано роль серцево-судинної, нервової та травної систем. Зроблено висновок про те, що цей віковий період переживання психоемоційної напруги та стресу, в основному, пов'язане із навчальною діяльністю, позаяк саме на юнацький вік припадає навчання у вищих закладах освіти. Виокремлено перспективи подальшого дослідження емоційної напруги та психофізіологічних механізмів емоційного реагування.

Ключові слова: емоційна напруга, емоційне реагування, юнацький вік, стрес, фізіологічні показники, серцево-судинна система, психосоматичні прояви.

Постановка проблеми. Сьогодні питання емоційної напруги та психофізіологічних механізмів емоційного реагування в юнацькому віці постало з новою силою, оскільки людина є об'єктом постійних зовнішніх впливів, які часто негативно впливають на її психічний стан, а він у свою чергу позначається на перебігу фізіологічних процесів в організмі.

З огляду на несприятливу та нестабільну соціально-економічну ситуацію в країні, інформаційне перевантаження та динамічний темп життя, сучасна людина практично завжди знаходиться в стані емоційної напруги.

Серед розмаїття емоційних станів людини виокремлюють стан емоційної напруги, який є одним із найінтенсивніших емоційних станів і