

Мазяр Олег Васильович
доктор психологічних наук, професор (б.в.з.)
кафедри соціальної та практичної психології
Житомирського державного університету
імені Івана Франка

СПЕЦИФІКА ПРОВЕДЕННЯ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ РОБОТИ У ВІЙСЬКОВИЙ ЧАС

Від часу початку пандемії фахівці окремих професій проходять перевірку на компетентність та здатність навчатися у змінених умовах та в ситуації обмеженої інформації. Зокрема, це сприяло тому, що значуща кількість психологічних консультацій як основного виду надання психологічної допомоги перейшла у дистанційну форму. Переваги такого формату взаємодії з клієнтом полягають у тому, що дотримуються вимоги до безпеки здоров'я, оперативність та комфорт взаємодії. Слабким місцем дистанційної допомоги є сутнісні обмеження у комунікації: неповнота сприймання клієнта, обмеженість його розуміння передовсім на невербальному рівні. Зокрема, стало складніше переводити клієнта у стан напруги, яка є необхідною для здійснення інсайту чи катарсису; знижується рівень емпатійності та зчитування невербальних послань; натомість міцнішають психологічні захисти, оскільки клієнт отримує змогу «ховатися» за проблемами зв'язку. Назагал емоційна інтенсивність, а відтак ефективність консультацій помітно знижується, часто-густо викривлюється та навіть блокується об'єктивними обставинами.

Зрозуміло, що відбувається певна адаптація фахівців до умов дистанційного консультування; разом із тим, вийти на попередній рівень очного спілкування теж неможливо. Початок повномасштабної війни загострив цю суперечність. Сильні сторони дистанційного консультування укріпилися, адже роз'єднання консультанта та клієнта отримало ще потужнішою аргументації (переселення мільйонів громадян), значуща частина клієнтів перебуває в умовах ведення бойових дій, а взаємодія з психологом є нагальною, невідкладною.

Поготів основна форма допомоги у стресовій ситуації має психофізіологічний зміст, а не раціональний: сутнісна частина психологічної консультації часто-густо зводиться до надання інструкції у формі технік і вправ щодо саморегуляції діяльності організму. Власне, для такої консультації дистанційне консультування є абсолютно релевантним і подекуди безальтернативним.

Повномасштабне розгортання бойових дій сформувало виклики перед практичною психологією. Якщо раніше психологи здебільшого працювали з «охолодженими» психічними травмами, які вирішуються вже в інших соціально-психологічних умовах, то тепер основна робота полягає у корекційно-відновлювальній роботі з «гарячими» травмами, які перебувають в ситуації формування. Якщо раніше типовим завданням психологічної служби було вирішення проблем невротизації суб'єкта, то тепер фахівці здебільшого нівелюють психотизацію особистості (бойові психічні травми, ситуація насилля, сексуального зґвалтування, втрати рідних, житла). Важливим аспектом цієї роботи стає те, що самі психологи перебувають у ситуації, наближеній до життєвої ситуації своїх клієнтів (небезпека обстрілу та окупації, втрати).

Комплекс цих факторів, з одного боку, сприяє адекватному вирішенню проблем (емпатія, розуміння життєвої ситуації клієнта). Це навіть певною мірою нівелює обмеження дистанційного консультування. Проте, з іншого боку, фундаментально ускладнює роботу. Адже більшість фахівців досі не знають поріг власної стресостійкості, емоційно вигорають у роботі з жертвами бойових дій, не мають достатніх ресурсів для відновлення. Їх елементарно не готували до таких емоційних навантажень [2]. Відтак за таких умов дистанційна форма консультування вже захищає самих психологів, зберігає їхні ресурси, проте не обов'язково сприяє нівелюванню психічного травмування клієнтів.

Психічна травма на метарівні може розглядатися як переривання комунікації та руйнація попередньо сформованої картини світу. Тому допомога полягає у відновленні такої комунікації, точніше, у її перебудові, відповідно до нового життєвого досвіду [1]. Така робота вимагає достатньої приватності, глибини аналізу проблеми, відпрацювання всіх етапів її виникнення, навіть якщо

вона утворилася порівняно недавно. Здійснити це у режимі дистанційного спілкування видається проблематичним. Головна перепона полягає у тому, що комунікація вимагає фізичної присутності фахівця, який перебуває у приміщенні за два метри, може надати невербальну підтримку і кожен рух якого про щось свідчить. Зрозуміло, що дистанційна форма теж значною мірою забезпечує такі «тонкі» форми взаємодії, але в окремих ситуаціях, особливо втрати, горя, фізична відсутність фахівця відчувається особливо потужно. Елементарне пропонування серветки є виразним виявом підтримки, встановленням фізичного контакту.

Таким чином, констатуємо безальтернативність дистанційного консультування в умовах ведення бойових дій, однак маємо зважати на обмеженість такої форми взаємодії у ситуації вирішення широкого спектру особистісної проблематики. Вочевидь, дистанційна форма консультування є релевантною для інформування клієнтів, надання нагальної психологічної підтримки, супроводу клієнтів. Обмеження виявляються передовсім в емоційних аспектах роботи: емпатійності, невербальної взаємодії.

Список використаних джерел:

1. Мазяр О. В. Особистісний дисонанс: системний аналіз : монографія. Житомир : Видавець О. О. Євенок, 2020. 332 с.
2. Мазяр О. В., Юрківська Л. Й. Особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання та поведінкових стратегій. *Results of modern scientific research and development. Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. Barca Academy Publishing. Madrid, Spain. 2021. Pp. 332-335.*