

Онлайн-консультування та телетерапія у роботі з парою та сім'єю

Халік О. О.
Бикова О. Ф.

Анотація. У статті уточнено термінологію, що стосується онлайн-консультування. Проаналізовано можливості консультування та психотерапії в online-форматі, зокрема в роботі з парою та сім'єю. Розглянуто їх переваги, а саме: анонімність, конфіденційність, безпека, доступність, мобільність, розширення бачення терапевтичного контексту, можливість використання більшості технік тощо. Вказано на наявність досліджень, що підтверджують ефективність роботи в онлайн-форматі. Визначено основну проблематику звернень за такого варіанту допомоги. Надано рекомендації практичного характеру щодо організації процесу онлайн-консультування та врахуванні обмежень роботи в такому форматі. Визначено стратегії поведінки за умови виникнення технічних проблем в ході надання психологічної допомоги.

Ключові слова: онлайн-консультування, консультування пари та сім'ї, інтернет-консультування, телетерапія, дистанційне консультування, е-психотерапія.

Постановка проблеми. До 2020 року психологи, психотерапевти та їхні клієнти надавали перевагу передусім консультуванню та терапії в традиційному варіанті, тобто в офлайн-форматі. Перші дистанційні психологічні консультації були проведені в 50-х роках ХХ століття за допомогою телефонного зв'язку, тоді як перші спроби онлайн-консультацій — у 70-х роках ХХ століття. Психологічне онлайн-консультування й терапія закордоном, зокрема у США, стало поширюватися в кінці 90-х років, але наявні упередження щодо ефективності роботи в новому форматі та за допомогою Internet, все-таки не сприяли швидкому розповсюдженню цієї форми роботи із клієнтами, особливо на пострадянському просторі. Усе змінила пандемія Covid-19, коли людство опинилося в ситуації неможливості жити звичним життям й отримувати психологічну чи психотерапевтичну допомогу традиційним способом. І хоч сьогодні продовжуються дискусії щодо ефективності психологічних і психотерапевтичних впливів в онлайн-форматі, уже з'являються дослідження сучасних науковців,

які підтверджують ефективність терапевтичних впливів при роботі онлайн (див., зокрема, праці Дж. Андерсона [9]).

Ситуацію ускладнює ще й той факт, що дотепер існує плутанина з термінологією, пов'язаною з наданням психологічних / психотерапевтичних послуг в умовах відсутності безпосереднього контакту. З огляду означеного, видається важливим уточнити термінологію, яку використовують в теорії та практиці окресленої форми роботи, а також розглянути сучасні можливості онлайн-консультування й терапії, зокрема в роботі з парами та сім'ями, і визначити її переваги та недоліки.

Мета: здійснити теоретико-методичний аналіз особливостей онлайн-консультування й телетерапії в роботі з парою та сім'єю.

Аналіз досліджень та публікацій з теми. Огляд літератури з теми [2, 7, 11] дозволяє констатувати, що в науковій, науково-практичній, методичній літературі використовують різні терміни, пов'язані із сучасним дистанційним психологічним консультуванням чи психотерапією, що в більшості випадків використовують як синоніми, а саме: «інтернет-консультування», «е-консультування», «онлайн-консультування», «веб-консультування», «онлайн-психотерапія», «е-терапія», «телетерапія» тощо. Так, А. Н. Єлізаров до різновиду дистанційного психологічного консультування відносить консультування за допомогою текстових послань, консультування телефоном і консультування за допомогою відеодзвінків (застосування програм Skype, Viber тощо). Отже, учений поєднує асинхронні та синхронні способи взаємодії фахівця та клієнта (клієнтів) [5]. На думку М. Маллен, Д. Вогел, термін «онлайн-консультування» включає будь-які форми надання психологічної допомоги засобами Internet [11].

Ю. В. Меновщиків вирізняє три види психологічної допомоги онлайн, орієнтуючись на зміст роботи: інформаційна допомога (у вигляді розміщення постів), навчальна допомога (різного характеру вебінари та відео-лекції) і власне психотерапія та консультування [7]. Тоді як М. Маллен і Д. Вогел акцентують на формі взаємодії при наданні психологічної чи психотерапевтичної допомоги онлайн, а саме: асинхронній переписці за допомогою email, синхронному чаті, відеоконференції [11]. Т. Хенлі зазначає, що термін «онлайн-терапія» раніше використовували, як правило, щодо роботи у форматі текстових повідомлень, тоді як на сьогодні аналізований термін більшою мірою застосовують до терапії, що проводять за допомогою відеоконференцій [10].

На нашу думку, доречно не розглядати термін «онлайн-консультування» не розглядати так широко, а звузити поняття до його тлумачення як такої форми надання психологічної допомоги, що передбачає синхронний спосіб взаємодії клієнта й фахівця засобами інтернет-зв'язку за допомогою спеціальних програм. Тоді як терміни «інтернет-консультування», «е-консультування», «веб-консультування» розглядати як синонімічні і тлумачити їх як форму надання психологічної допомоги, що передбачає синхронну й асинхронну взаємодію фахівця та клієнта засобами інтернет-зв'язку. Отже, інтернет-консультування тлумачиться як таке, що включає в себе онлайн-консультування та різні форми консультування за допомогою обміну посланнями, зокрема email-консультування, консультування в чаті тощо.

Викладення основного матеріалу дослідження. Онлайн-консультування чи терапія може виступати альтернативним способом допомоги в ситуаціях, коли традиційна форма роботи є недоступною або неможливою. Наголосимо, що сфера, пов'язана з наданням дистанційних консультацій, постійно розвивається, тому засоби для консультування динамічно змінюються — одні зникають, а інші з'являються. Так, ще 10–15 років тому активно використовували ICQ для надання консультацій. Наразі таким засобом не послуговуються. Водночас з'явилися нові можливості консультування за допомогою Viber, Telegram, Zoom тощо, що дозволяють проводити онлайн-консультації в синхронному режимі.

На думку А. Є. Афанасьєва [1], Т. А. Вілложаніна [3], Ю. В. Іванєко [6], В. М. Мицько [8], Ю. В. Меновщикова [7], А. Undie, Р. Анаке [12], розвиток онлайн-консультування надає можливість для певних категорій людей (зокрема для пар і сімей) отримувати доступ до послуг, яких вони потребують. Наприклад, потрапити до кабінету психолога чи психотерапевта. А. Є. Афанасьєва визначає групи клієнтів, які надають перевагу онлайн-консультуванню: ті, хто бояться розголосу, тривожні клієнти; ті, що мають проблеми з вираженням почуттів, мають симптоми алекситимії; особи з вираженими соціальними страхами та фобіями, а також ті, хто об'єктивно не можуть потрапити до психолога очно [1]. Ю. В. Іванєко додатково виокремлює категорії клієнтів, які проживають за кордоном, але бажають отримати консультацію зі спеціалістом спорідненої ментальності, а також тих, хто проживає в невеликих населених пунктах, де немає можливості отримати психологічну допомогу [6, с. 239]. А. Undie, Р. Анаке також акцентують на типах клієнтів, вказуючи серед них емігрантів чи осіб,

які проживають у сільських місцевостях, яким зручно використовувати онлайн-консультування й терапію [12].

Слід наголосити, що науковці, аналізуючи проблематику звернень клієнтів в онлайн-форматі, переважно не зосереджують увагу на таких типах клієнтів, зокрема пари та сім'ї. Так, В. М. Мицько визначає основні напрями роботи психологів-консультантів в Інтернеті:

- робота над запитами, пов'язаними із пошуком клієнтом самого себе (екзистенційні проблеми);
- робота із кризовими станами людини неускладненого характеру;
- робота, спрямована на вирішення конфліктів у сім'ї та колективі [8].

Але сучасні умови, зокрема пов'язані із пандемією Covid-19, розширюють коло проблем, з якими звертаються клієнти за допомогою. М. С. Діденко, розглядаючи практичний аспект консультування та терапії, зазначає, що в період карантину клієнти передусім звертаються за допомогою з такими проблемами:

- екзистенційні проблеми;
- неможливість самостійно справлятися із психоемоційними станами;
- проблеми, пов'язані з внутрішньоособистісними конфліктами;
- проблеми, що викликані конфліктами в сім'ї [4].

Частина робіт науковців присвячена вивченню особливостей онлайн-консультування, але вони стосуються більшою мірою індивідуального консультування чи терапії, ніж консультування пар і сімей. Так, О. В. Виноградна вирізняє такі особливості інтернет-консультування та консультування в чатах:

- 1) двостороння змістова специфіка щодо критерію анонімності;
- 2) інтерактивний характер взаємодії під час роботи в чаті;
- 3) доступність для клієнтів;
- 4) навчальний характер (усі інші члени чату можуть бачити відповідь фахівця конкретному учаснику, приміряючи її щодо себе, висловлюючись і коментуючи, отримуючи для себе навчальний ефект);
- 5) зниження емоційних витрат фахівця, що дозволяє концентруватися на проблемі, а також — зниження ефективності через емоційно-чуттєву складову в соціальній перцепції [2].

Ю. В. Іваненко також передусім розглядає особливості онлайн-консультування як такого, що передбачає надсилання текстових повідомлень. Крім того, вчений розглядає можливість використання онлайн-формату для попередньої комунікації або після завершення очного консультування, акцентує можливості роботи через різні альтернативні комунікативні канали, а також апелює до проблемності отримання достовірної невербальної та діагностичної інформації про клієнта [6, с. 240]. А. Є. Афанасьєва наголошує, що стадії консультативного процесу та основні прийоми консультування під час роботи в онлайн-форматі залишаються такими ж, як і під час традиційного очного консультування [1]. А. Undie, P. Anake серед труднощів «онлайн-консультування» вказують на проблемність зчитування невербальних сигналів, організації конфіденційності та безпеки, технологічних проблемах, наявності довіри до фахівця, етичних проблемах [12].

Підсумовуючи огляд наукової та методичної літератури, а також узагальнюючи власний практичний досвід, пропонуємо враховувати такі обмеження онлайн-консультування у роботі з парою і сім'єю, як:

- відсутність «живого контакту»;
- відсутність повної візуальної інформації, яку є можливість отримати лише в традиційному форматі консультування чи терапії;
- упередженість клієнтів щодо такого формату роботи та його ефективності;
- недостатність досвіду проведення консультування й терапії у спеціалістів;
- ускладнена робота з дітьми (раннє дитинство — молодший шкільний вік), клієнтами із серйозною психопатологією та з сім'ями з дітьми-дошкільниками;
- звична домашня обстановка, що не дозволяє зосередитися лише на процесі консультування чи терапії;
- технічні обмеження.

Але поряд з обмеженням існують беззаперечні переваги онлайн-консультування в роботі з парою та сім'єю:

- анонімність, конфіденційність, убезпечення клієнтів;
- доступність, мобільність, сеанси онлайн в будь-якому зручному місці;

- відсутність для клієнтів, зокрема числі пар і сімей, територіальних обмежень у виборі фахівця;
- розширення бачення терапевтичного контексту;
- підходить для сімей, обмежених у пересуванні з різних причин;
- позитивне ставлення підлітків і молоді до роботи в онлайн-форматі;
- можливість використання більшості технік, що має в своєму розпорядженні традиційне консультування та психотерапія.

Крім того, нами були розроблені рекомендації фахівцям щодо онлайн-консультування й терапії. Спеціалісти, які працюють у такому форматі, повинні враховувати, що онлайн-формат — це лише інша форма консультативної або терапевтичної роботи з усіма властивими їй характеристиками, а тому потребує:

- змодельовати ситуацію онлайн-консультування для зворотнього зв'язку;
- «просканувати» своє ставлення до роботи онлайн з урахуванням впливу на клієнта;
- використовувати безпечні сервіси для організації процесу консультування й терапії;
- сформувати терапевтичну атмосферу через введення правил зустрічі;
- розвивати навички отримання невербальної інформації про клієнтів переважно через міміку;
- отримати додатковий телефон близьких під час роботи зі складними клієнтами, якщо консультування пари чи сім'ї «переросло» в індивідуальну терапію;
- за можливості поєднувати аналізовану форму роботи з офлайн-форматом;
- рекомендовано працювати з сім'єю у форматі ко-терапії.

Під час процесу консультування й терапії можуть виникати проблеми технічного характеру, що спричиняють певні ускладнення в роботі психолога чи психотерапевта, особливо у спеціалістів-початківців. Розглянемо варіанти виходу з подібних ситуацій:

- 1) якщо виникають проблеми, пов'язані із затримкою звуку, можна тимчасово використовувати віртуальну дошку, наприклад, у Zoom;

- 2) якщо виникають ситуації, за яких розриває зв'язок, то рекомендовано зв'язатися з клієнтами в телефонному режимі;
- 3) для підвищення ефективності роботи бажано запланувати час консультування чи терапії із запасом у 15–20 хвилин, щоб компенсувати час, який буде витрачено на організацію процесу.

Висновки та перспективи подальших розвідок. На сучасному етапі розвитку суспільства онлайн-консультування є невід'ємною частиною роботи спеціаліста в галузі практичної психології та психотерапії. При роботі в онлайн-форматі необхідно враховувати її переваги та обмеження, визначати, наскільки конкретним клієнтам підходить цей варіант надання психологічних чи психотерапевтичних послуг. У будь-якому разі за неможливості отримати консультації чи терапію в традиційному форматі пари та сім'ї не повинні залишатися без надання послуг, особливо в ситуаціях, коли онлайн-консультування й терапія — єдиний реальний спосіб допомоги. За можливості бажано чергувати онлайн-консультації з офлайн-зустрічами.

У подальшому нами планується розглянути особливості процесу групового онлайн-консультування й терапії, емпірично дослідити тематику звернень пар і сімей у формі online-допомоги, а також співвідношення варіантів роботи психологів і психотерапевтів у традиційному та онлайн-форматі роботи.

Список використаної літератури

1. Афанасьєва А.Є. Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот. *Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології* : монографія / за заг. ред. В.П. Садкового, О.В. Тімченка. Харків : ФОП Мезіна В.В., 2017. С. 430–445.
2. Виноградна О.В. Особливості використання новітніх інформаційних технологій в психологічному консультуванні. *Психологічний часопис*, 2015, 2. С. 16–23.
3. Вілужаніна Т.А. 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.

4. Діденко М. С. Психологічне консультування у період пандемії: практичний аспект. *Психологічне здоров'я персоналу організацій в умовах пандемії covid-19: проблеми та технології забезпечення* : матеріали XIV Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції з організаційної та економічної психології / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки [та ін.]. Київ–Біла Церква, 2020. С. 35–38.
5. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования. Москва : Ось, 2003. 336 с.
6. Іваненко Ю. В. Онлайн-консультування як сучасна технологія в психологічній практиці. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. Вип. 9 : збірник наукових праць. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2012. С. 57–64.
7. Меновщиков В. Ю. Состояние и перспективы исследований консультирования и психотерапии в Интернете. *Сибирский психологический журнал*, 2009, 33. С. 57–62.
8. Мицько В. М. Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна, 2011, 1. С. 68–80.
9. Andersson G. Internet interventions: past, present and future. *Internet Interventions*, 2018, 12. P. 181–188.
10. Hanley T. Researching online counselling and psychotherapy: The past, the present and the future. *CounsPsychother Res*, 2020, P. 1–5.
11. Mallen M. J., Vogel D. L. Introduction to the Major Contribution : Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 2005, 33 (6). P. 761–775.
12. Undie A., Anake P. Online counselling in the 21st century. Education for careers in the 21st century (afestchrift in honour of professor Daniel I. Denga). Calabar, Nigeria : University of Calabar press, 2017. P. 154–173.

References

1. Afanasieva, A. E. (2017). Osoblyvosti dystantnoho konsultuvannia predstavnykh postrazhdalikh spilnot [Features of remote counseling of representatives of affected communities]. *Aktualni doslidzhennia*

- v suchasni vitchyznani i ekstremalni ta kryzovi psikhologii : monografiia / za zah. red. V. P. Sadkovo ho & O. V. Timchenka. Kharkiv : FOP Mezina V. V. S. 430–445. [in Ukrainian]*
2. Vynohradna, O. V. (2015). Osoblyvosti vykorystannia novitnikh informatsiinykh tekhnologii v psikhologichnomu konsultuvanni [Features of the use of the latest information technologies in psychological counseling]. *Psikhologichnyi chasopys*, 2. S. 16–23. [in Ukrainian]
 3. Viliuzhanina, T. A. (2013). Osoblyvosti psikhologichnoho konsultuvannia v Interneti (z dosvidu roboty) [Features of psychological counseling on the Internet (from work experience)]. *Aktualni problemy psikhologii. Zbirnyk naukovykh prats Instytutu psikhologii imeni H. S. Kostiuka NAPN Ukrainy*. T. 7. Ekologichna psikhologhiia. Vyp. 33. S. 61–71. [in Ukrainian]
 4. Didenko, M. S. (2020). Psikhologichne konsultuvannia u period pandemii: praktychnyi aspekt [Psychological counseling during a pandemic: a practical aspect]. *Psikhologichne zdorovia personal orhanizatsii v umovakh pandemii covid-19: problemy ta tekhnologii zabezpechennia : materialy XIV Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi onlain-konferentsii z orhanizatsiinoi ta ekonomichnoi psikhologii / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky [& ets.]*. Kyiv-Bila Tserkva. S. 35–38. [in Ukrainian]
 5. Elyzarov, A. N. (2003). Osnovy yndyvydualnoho y semeinoho psikhologhycheskoho konsultyrovanyia [The basics of individual and family psychological counseling]. Moskva : Os. 336 s. [in Russian]
 6. Ivaneko, Y. V. (2012). Onlain-konsultuvannia yak suchasna tekhnologhiia v psikhologichnii praktytsi [Online counseling as a modern technology in psychological practice]. *Mizhnarodny i naukovyi forum: sotsiologhiia, psikhologhiia, pedahohika, menedzhment*. Vyp. 9 : zbirnyk naukovykh prats. Kyiv : Vyd-vo NPU imeni M. P. Drahomanova. S. 57–64. [in Ukrainian]
 7. Menovshchykov, V. Y. (2009). Sostoyaniye i perspektivy issledovaniy konsul'tirovaniya i psikhoterapii v Internete [State and Prospects for Online Counseling and Psychotherapy Research]. *Sybyrskiy psikhologhycheskyy zhurnal*, 33. S. 57–62. [in Russian]
 8. Mytsko, V. M. (2011). Spetsyfika dystantsiinoho psikhologichnoho konsultuvannia v merezhi Internet [Specifics of remote psychological counseling on the Internet]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnogo*

- universytetu vnutrishnikh sprav. Seria psikhologichna*, 1. S. 68–80. [in Ukrainian]
9. Andersson, G. (2018). Internet interventions: past, present and future. *Internet Interventions*, 12. P. 181–188.
 10. Hanley, T. (2020). Researching online counselling and psychotherapy: The past, the present and the future. *CounsPsychother Res.* P. 1–5.
 11. Mallen, M. J. & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33 (6). P. 761–775.
 12. Undie, A. & Anake, P. (2017). Online counselling in the 21st century. Education for careers in the 21st century (afestchrift in honour of professor Daniel I. Denga). Calabar, Nigeria : University of Calabar press. С. 154–173.

Халик Е. А., Быкова Е. Ф.

Онлайн-консультирование и телетерапия в работе с парой и семьей

Аннотация. В статье уточнена терминология, касающаяся онлайн-консультирования, проанализированы возможности консультирования и психотерапии в online-формате, в частности в работе с парой и семьей, рассмотрены их преимущества, в том числе анонимность, конфиденциальность, безопасность; доступность, мобильность, расширение видения терапевтического контекста; возможность использования большинства техник и др. Указано на наличие исследований, подтверждающих эффективность работы в онлайн-формате, определена основная проблематика обращений. Даны рекомендации практического характера по организации процесса онлайн-консультирования и учете ограничений работы в таком формате, определены стратегии поведения при возникновении технических проблем в ходе оказания психологической помощи.

Ключевые слова: онлайн-консультирование, консультирование пары и семьи, интернет-консультирование, телетерапия, дистанционное консультирование, е-психотерапия.

Khalik O. A., Bykova O. F.

Online counseling and its feasibility for couples and family

Abstract. The article clarifies the terminology, related to online counseling, analyzes the opportunities of the counseling and online psychotherapy, particularly in working with a couple and family,

considers their advantages, including anonymity, confidentiality, security; accessibility, mobility, expanding the vision of the therapeutic context; an opportunity of using the most methods, the same as in offline counseling.

The article clarifies researches, which proves the effectiveness of consulting online, defines the main problems, which clients discuss during online counseling, provides practical recommendations regarding the organization of the online counseling process and the consideration of the limitations of working in this way, defines the strategies of the behavior in case of technical problems during providing psychological assistance.

Keywords: online-counseling, counseling for couples and families, internet-counseling, teletherapy, remote-counseling, e-psychotherapy.

Халік Олена Олександрівна,

кандидат психологічних наук, доцент

Криворізький державний педагогічний університет

Кривий Ріг, Україна

hhel.ua@gmail.com

Бикова Олена Федорівна,

медичний психолог, дитячий, юнацький (Австрія)

та системний сімейний реєстровий психотерапевт

Українська спілка психотерапевтів

Київ, Україна

psychotherapistua@gmail.com