

**Маркіна С.І.**

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

## СТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ В УМОВАХ ВОЄННИХ ПОГРОЗ (ЧАТ-КОНСУЛЬТУВАННЯ)

У статті висвітлено особливості професійної ідентифікації психологів-консультантів, що працюють в умовах безособистісного (в чатах) або онлайн консультування в умовах воєнних погроз. Проаналізовано теоретичне обґрунтування ефективності онлайн консультування, як альтернативного способу підтримки психічного здоров'я населення. Встановлено, що під час пандемії Covid у 2020 році онлайн консультування набуло особливої популярності, так, створений krisenchat служба психосоціального консультування в чаті. krisenchat Ukrainian, що став основною базою проведення дослідження, був створений 1 березня 2022 року, щоб надавати кризове консультування українцям, які постраждали від війни. Представлені модель і методика дослідження, висвітлені соціально-демографічні показники, притаманні психологам-консультантам, які працюють з українцями в умовах військових загроз. Встановлення місцезнаходження фахівців, виявлено, що більшість з них перебуває в Україні, але більш ніж 50% змушені були покинути свої домівки у зв'язку з повномасштабним вторгненням, яке розпочалося 24 лютого 2022 року. Розкрити та проаналізовано принципи та якості, які на думку респондентів, важливо мати психологу-консультанту. Встановлено, що серед головних якостей виділяють емпатичність, професіоналізм та стресостійкість. До професіоналізму віднесено компетентність, вміння аналізувати та постійні супервізії. Серед якостей та принципів згадувалась толерантність і вміння вислухати, інтерес. Виявлено ступень задоволеності респондентів різними сферами: поточний стан свого життя, професійне життя, стосунками в своєму житті, фінансовий стан. Встановлено, що майже половина з опитаних психологів-консультантів почувають себе самотньо. Проаналізовано взаємозв'язок між депресивними станами і професією, яку обрали респонденти. Виявлено, що мінімальна кількість респондентів відчуває депресивні стани дуже часто. Це може бути пов'язано з відчуттям себе необхідним та корисним. Перспективою подальших досліджень вбачається дослідження професійного становлення та розвитку психологів-консультантів в умовах військових загроз.

**Ключові слова:** війна; психологи-консультанти; стресостійкість; психічне здоров'я; стрес; професійне становлення; емпатія.

**Постановка проблеми.** Російське вторгнення створило жахливі умови життя та спричинило психологічний стрес і травми для більшості українців. Крім того, що під загрозою поставлена безпека життя, війна має величезний та довготривалий вплив і на психічне здоров'я.

В таких умовах досі гостро повстало питання підтримки українців і надання психологічної або психосоціальної допомоги тим, хто її потребує.

Міжнародні психіатричні наукові асоціації, зокрема Європейська психіатрична асоціація (ЕРА), Американська психіатрична асоціація (АРА) та Всесвітня психіатрична асоціація (WPA), оприлюднили заяви про те, як війна загострив проблеми психічного здоров'я. [4]

Структура служби психічного здоров'я в Україні була серйозно пошкоджена під час вторгнення

2022 року, незважаючи на значну кількість звернень і потреб, пов'язаних з травмами війни, спостерігається нестача персоналу [5, с. 87], що змусило шукати способи вирішення цієї проблеми.

Онлайн консультації з питань психічного здоров'я можуть стати підходящою альтернативою очному обстеженню та першій психологічній допомозі; доказом їхньої ефективності є боротьба з проблемами психічного здоров'я, спричиненими пандемією COVID-19. [8]

Саме під час пандемії Covid у 2020 році був створений krisenchat (<https://www.krisenchat.de>) – служба психосоціального консультування в чаті для подолання кризових ситуацій, що базується в Німеччині та орієнтована на дітей, підлітків і молодих людей віком до 25 років. до krisenchat можна звертатися безкоштовно, псевдонімічно

та 24/7 через WhatsApp або SMS. Номери телефонів користувачів зберігаються з замаскованим псевдонімізованим ідентифікатором чату, щоб ідентифікувати користувачів, які повертаються, та надати консультантам інформацію, зібрану під час попередніх сесій. Консультанти не мають доступу до самих телефонних номерів або бази даних, де зберігаються ці дані, оскільки вони отримують доступ до чатів через спеціалізований веб-додаток зі свого браузера. Платформа може приймати лише текстові повідомлення, тоді як голосові, відео- чи графічні файли надсилати не можна.

Як служба низькопорогового консультування, консультанти на krisenchat прагнуть вислухати, підтримати та заспокоїти користувачів під час гострої кризи. Консультанти беруть участь у спільному вирішенні проблем, підкреслюючи, що користувачі чату можуть самостійно знайти власні рішення. Однак, за необхідності, користувачів чату також перенаправляють до місцевих та більш специфічних служб підтримки.

Консультанти krisenchat – це дипломовані психологи з досвідом роботи в, які пройшли міні-курс структурованої навчальної програми з консультування в чаті. Консультанти спеціально навчені не діагностувати клінічні діагнози, але, все одно, відстежувати чати на предмет гострої суїцидальності, загрози благополуччю дітей та інших гострих загроз [7].

krisenchat Ukrainian був створений 1 березня 2022 року, щоб надавати кризове консультування українцям, які постраждали від війни, за допомогою україномовних, російськомовних та англійськомовних консультантів, багато з яких самі обтяжені наслідками війни. krisenchat українською мовою пропонує безкоштовну та конфіденційну психосоціальну підтримку через чат.

Консультації надають кваліфіковані фахівці, як волонтери, так і оплачувані працівники. Консультанти мають різний рівень освіти та досвіду, вони різного віку та з різних країн. Більшість із них походять з України і були безпосередньо зачеплені війною, але є і такі, які мали незначний контакт з війною в Україні або не мали його взагалі.

З метою запобігання вигорання та підтримки консультантів, на платформі запроваджена програма self-care, яка включає в себе супервізії, інтервізії, навчання, книжковий клуб, розмовний клуб англійської мови, простір для спілкування та побудування спільноти.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Огляд, представлений у цій статті, ґрунтується у більшості, на початкових роботах, опублікова-

них щодо війни в Україні. Ця література все ще перебуває в стані зародження. Ми застосували наявну літературу для розробки концепції впливу військового конфлікту на життя та професійне становлення психологів-консультантів, які працюють на платформах кризового консультування українців, які всі в значній мірі постраждали від повномасштабного вторгнення, яке розпочалося 24 лютого 2022 го року.

Науковці зазначають, що баланс між здоровим розумом і тілом покращує наше особисте та професійне життя. Психологи не застраховані від впливу напруженої кар'єри та життєвих обставин [9, с. 611].

Виклики, які стоять перед нашою професією, включають розвиток кращого розуміння природи, причин і способів подолання дистресу та порушень, розуміння того, чому психологи часом не вживають необхідних профілактичних і корекційних заходів, а також впровадження системних змін, необхідних у наших системах освіти і навчання, ліцензійних радах і комітетах з етики, а також у програмах допомоги колегам для кращого вирішення цих питань [9, с. 606].

На думку Г. Лазос, на перший план виходить резильєнтність і збереження психічного здоров'я самих фахівців, що безпосередньо пов'язані зі стійкістю їхньої професійної ідентичності та екології професійного Еґо. Стратегія вивіщення та розвитку резильєнтності психолога/психотерапевта складається з таких складників: ресурс, стабілізація і адаптація, нарцисична рівновага (самоповага) [2, с. 42].

**Метою статті** є розглянути специфіку роботи кризових психологів-консультантів, що працюють в умовах безособистісного (в чатах) або онлайн консультування в умовах воєнних погроз.

**Виклад основного матеріалу.** Теоретичний аналіз питання виявив, що дана тема майже зовсім не досліджена та не описаною.

В своєму дослідженні ми плануємо дослідити роботу консультантів в умовах консультування у чатах – тобто в умовах анонімності і конфіденційності, де вони кожного дня стикаються з темою війни. Наша мета – виявити, як саме проходить професійне становлення психологів-консультантів залежно від індивідуальних особливостей, соціально-психологічних чинників та умов, в яких вони працюють. Емпірична модель дослідження включає три групи параметрів:

- соціально-демографічні показники;
- психологічні характеристики, які включають особистісні якості, копінг стратегії, рівень вигорання та рівень задоволеності життям;

– професійні характеристики: самоефективність особистості, визначити та анкетування тих, хто відповідає за якість консультування респондентів («експерти»).

Співвідношення даних дозволить нам проаналізувати динаміку ефективності консультантів в умовах консультування у чатах або онлайн.

В рамках пілотажного дослідження нами було проведено анкетування з ціллю визначити релевантну дослідженню вибірку. Психологи-консультанти, які прийняли участь в опитуванні, консультують на різних платформах. Це платформи, які виключно консультують українців в умовах військових загроз. 10 респондентів не відповіли на це питання, але, враховуючи те, серед кого проводилось опитування, можливо припустити, що вони також працюють безпосередньо з українцями.

В опитуванні прийняли участь 72 психологів-консультантів від 19 до 61 року: 63 жінки, 8 чоловіків і одна небінарна персона.

В основному, збір даних проводиться саме на платформі krisenchat Ukrainian – 42 респондента. Додаткове анкетування проводилось на платформах: Гаряча лінія підтримки Українського ветеранського фонду ([https://veteranfund.com.ua/projects/hot\\_line/](https://veteranfund.com.ua/projects/hot_line/)) – 12 респондентів; UA Mental Help, який надає психосоціальну підтримку українцям (<https://uamentalhelp.org>) – 5 респондентів; Poruch, проект психологічної підтримки українців (<https://poruch.me>) – 4 респондента.

На час опитування консультанти перебували у наступних країнах: Україна – 33; Німеччина – 22; Польща – 5; Великобританія – 2; Нідерланди – 2; Іспанія – 2; Литва -2; Чехія – 1; Канада – 1; Казахстан – 1; Італія – 1.

Для 40 психологів – консультантів які приймали участь в опитуванні, повномасштабне вторгнення, яке розпочалося 24 лютого 2022 року, не вплинуло на місце проживання.

32 консультанта були вимушені поїхати зі своїх домівок у зв'язку з початком повномасштабного вторгнення. 28 з них на питання, чи плануєте ви повертатися в Україну відповіли «так». Варто зазначити, що не всі опитані консультанти мають українське громадянство – лише 61 особа.

Одним з найважливіших питань опитувальника, було питання: Наскільки війна в Україні вплинула на вашу роботу як консультанта? Результати опитування представлені на рис. 1.

Можемо зробити висновок, що повномасштабна війна точно має свій вплив на роботу психологів-консультантів. Це змушує консультантів адаптуватися до нових обставин так, щоб при цьому не втрачати якість послуг, які вони надають.

Зокрема, під впливом опиняються:

– психоемоційний стан консультантів, стрес, тривожність, депресивні стани можуть вплинути на якість консультування та, взагалі, на бажання допомагати та підтримувати когось ще, окрім себе (бажання проявляти емпатію);



Рис. 1. Відповіді на питання: Наскільки війна в Україні вплинула на вашу роботу як консультанта?

Зміна звичних обставин роботи. Як ми змогли побачити, велика кількість консультантів була змушена поїхати зі своїх звичних місць, шукати нові способи працювати та адаптуватися.

Нові типи запитів клієнтів. Війна впливає на те, з якими проблемами звертаються клієнти до психологів, а особливо, до кризових консультантів.

Попит на психологічне консультування. Збільшення попиту на консультації може вимагати більше зусиль від консультантів.

Так, 46% опитуваних часто відчують себе самотніми, 54% зазначили, що відчують самотність дуже рідко.

Щодо того, як часто консультанти відчують депресивний стан, то більшість відповіли негативно (рис. 2).

На нашу думку, це може бути пов'язано з тим, що вони відчують себе необхідними та корисними. Дослідження показали, що люди, які мають сильне почуття мети, є більш мотивованими, залученими та оптимістичними. Наявність цілеспрямованості пов'язана з такими позитивними результатами, як покращення психічного здоров'я, підвищення рівня благополуччя і навіть збільшення тривалості життя.[3, с. 243]

Крім того, варто згадати, що на платформі krisenchat Ukrainian діє програма self-care (самодопомоги). Самодопомога має вирішальне значення для психологів, які працюють у кризових ситуаціях і сами перебувають під впливом таких ситуацій. Програми самопомоги дозволяють підтриму-

вати адаптивний стан здоров'я, формувати стресостійкість, підвищують продуктивність і залученість, знижують рівень стресу і вигорання, а також сприяють побудові позитивної організаційної культури. Вони є інвестицією у майбутнє здоров'я та успіх як співробітників, так і організації в цілому.

Серед питань було питання задоволеністю різних сфер життя:

– 71% опитаних задоволені своїм професійним життям, 17% – ні, іншим було важко визначитися;

– 74% опитаних задоволені стосунками в своєму житті, 11% – ні, іншим було важко визначитися;

– 44% відповіли, що в них задовільний фінансовий стан, 42% – відповіли, що з фінансами дуже складно, іншим було важко визначитися;

– 60% опитуваних в цілому вважають поточний стан свого життя задовільним, 18% незадоволені тим, що з ними відбувається, інші відмовилися визначитися з цим питанням.

Серед питань, які були поставлені перед психологами – консультантами, були зокрема, наступні:

– Три основні принципи, на яких базується Ваша робота як психолога-консультанта?

– Якими основними якостями, на Вашу думку, повинен володіти психолог-консультант (3 якості)?

Більше ніж половина опитаних (49 респондентів) до таких принципів віднесла емпатичність і 40 респондентів зазначили емпатію серед якостей, якими повинен володіти психолог-консультант.

До основних принципів консультанти часто відносили професіоналізм (25), сюди б ми також

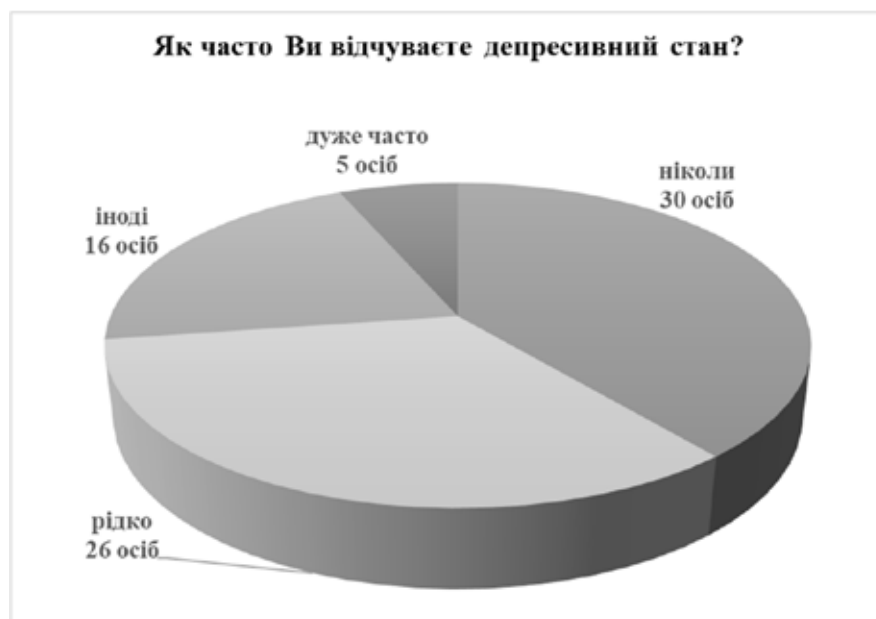


Рис. 2. Відповіді на питання: Як часто Ви відчуваєте депресивний стан?

віднесли постійні супервізії, схильність до аналізу, кваліфікованість та компетентність.

Серед якостей та принципів згадувались толерантність і вміння вислухати, інтерес. Під толерантністю ми пропонуємо розуміти здатність сприймати іншу людину, клієнта таким, який він є, навіть якщо це значно відрізняється від того, до чого звик психолог-консультант в своєму особистому або професійному житті. Тобто, вислухати, проявити інтерес, але не надавати оціночних суджень. Це може допомогти клієнтам відкрито висловлювати свої думки та почуття, отримати психологічну підтримку та полегшує процес змін. Багато респондентів віднесли толерантність також до принципів, на яких базується психологічне консультування.

Стресостійкість, як якість, якою повинен володіти психолог-консультант, була згадана 12 разів, але сюди ми вважаємо ще доцільним віднести стабільність (3) та витривалість (3). Сьогодні, беручи до уваги українські реалії та те, з якими запитаннями стикаються психологи, особливо кризові, які працюють з українцями, вважаємо стресостійкість однією з вирішальних якостей. В якості основного пропонуємо взяти поняття стресостійкості Бердник Г.Б., яке звучить наступним чином: стресостійкість це сукупність особистих якостей, що

дають змогу людині переносити значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження, зумовлені особливостями професійної діяльності, без особливих шкідливих наслідків для діяльності людей, що її оточують, і свого здоров'я [1, с. 27].

**Висновки.** Хоча дизайн вибірки і розмір вибірки нашого дослідження можуть обмежити можливість узагальнення результатів дослідження на всіх психологів-консультантів, які зазнали впливу війни в Україні, наше дослідження вказує на необхідність створення в Україні більш потужної структури підтримки психологів-консультантів, особливо, кризових психологів-консультантів. Організації, розташовані за межами України, можуть допомогти зняти стрес з тих, хто працює в Україні, за умови, що співробітники цих служб можуть підтримати психологів, які працюють з українцями.

Впровадження програм самопомоги, які прислуховуються до потреб консультантів і створюють для них сприятливі умови праці і турботи про психічне здоров'я, супервізії та інтервізії, підтримка один одного, все це може допомогти розвинути стійкість і не втрачати при цьому професіоналізму. В даному випадку, на карту поставлено психічне здоров'я як психологів, так і пересічних громадян України.

#### Список літератури:

1. Бердник Г. Б. Дослідження стресостійкості особистості майбутнього практичного психолога в процесі професійної підготовки у ВНЗ. *Вісник Післядипломної Освіти*. 2009. 11(2). С. 19–28.
2. Лазос, Г. Психологи і війна: зміна парадигми надання психологічної/психотерапевтичної допомоги та результативність фахівця. *Організаційна психологія. економічна психологія*. 2022. 3(27). С. 37–47.
3. Pinchuk, I., Goto, R., Pimenova, N., Kolodezhny, O., Guerrero, A., & Skokauskas, N. Mental health
4. of helpline staff in Ukraine during the 2022 Russian invasion. *European Psychiatry*. 2022. 65(1). p. 45.
5. Goto, R., Pinchuk, I., Kolodezhny, O., Pimenova, N., & Skokauskas, N. Mental health services in Ukraine during the early phases of the 2022 Russian invasion. *The British Journal of Psychiatry*, 222(2). 82–87.
6. McKnight P. E., Kashdan T. B. Purpose in Life as a System that Creates and Sustains Health and Well-Being: An Integrative, American Psychological Association, Article Reuse Guidelines. 2009. № 3. p. 242–251.
7. Bai, W., Cai, H., Sha, S. *et al.* A joint international collaboration to address the inevitable mental health crisis in Ukraine. *Nat Med* 28. 1103–1104 (2022).
8. Eckert, M., Efe, Z., Guenthner, L., Baldofski, S., Kuehne, K., Wundrack, R., Thomas, J., Sae, S., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. Acceptability and feasibility of a messenger-based psychological chat counseling service for children and young adults (“krisenchat”): A cross-sectional study. *Internet Interventions*. 2022.
9. Liu S, Yang L, Zhang C, Xiang YT, Liu Z, Hu S, Zhang B. Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *Lancet Psychiatry*. 2020 Apr;7(4):e17-e18
10. Barnett, J. E., Baker, E. K., Elman, N. S., & Schoener, G. R. (2007). In pursuit of wellness: The self-care imperative. *Professional Psychology: Research and practice*. 38. 603–612.
11. Opaas M. Psychological reactions to war and trauma: Forced migration and trauma. Retrieved from UiO project website. 2022. <https://www.sv.uio.no/psi/english/about/cooperation/psychological-reactions-to-war-and-trauma> (дата звернення: 20.10.2023).

**Markina S.I. FORMATION OF PSYCHOLOGISTS-CONSULTANTS WORKING IN CONDITIONS OF MILITARY THREATS (CHAT COUNSELING)**

*The article highlights the peculiarities of professional identification of psychologists-counselors working in the conditions of impersonal (in chats) or online counseling in the context of military threats. The theoretical justification of the effectiveness of online counseling as an alternative way to support the mental health of the population is analyzed. It is established that during the Covid pandemic in 2020, online counseling became especially popular, with the creation of krisenchat, a psychosocial chat counseling service. krisenchat Ukrainian, which became the main basis for the study, was established on 1 March 2022 to provide crisis counseling to Ukrainians affected by the war. The article presents the research model and methodology, and highlights the socio-demographic indicators inherent in psychological counselors working with Ukrainians in the context of military threats. Establishing the location of specialists, it was found that most of them are in Ukraine, but more than 50% were forced to leave their homes due to the full-scale invasion that began on 24 February 2022. The principles and qualities that, according to respondents, are important for a counseling psychologist to have are revealed and analyzed. It is established that the main qualities are empathy, professionalism and stress resistance. Professionalism includes competence, analytical skills, and constant supervision. Among the qualities and principles mentioned were tolerance and the ability to listen, interest. The degree of respondents' satisfaction with various areas was revealed: the current state of their lives, professional life, relationships in their lives, and financial situation. It was found that almost half of the surveyed counseling psychologists feel lonely. The relationship between depressive states and the profession chosen by the respondents is analyzed. It was found that a minimal number of respondents experience depressive states very often. This may be due to the feeling of being necessary and useful. The prospect of further research is to study the professional formation and development of counseling psychologists in the context of military threats.*

**Key words:** war; counseling psychologists; stress resistance; mental health; stress; professional attitude; empathy.