

PSYCHOLOGY OF SOCIAL COMMUNICATIONS, INTERGROUP RELATIONS, MEDIA PSYCHOLOGY

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-228-9-88>

MASS MEDIA COUNSELING AS A SPECIFIC FORM OF PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE

МАСМЕДІА-КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК СПЕЦИФІЧНА ФОРМА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Petyak O. V. Петяк О. В.

*PhD in Psychology,
Senior Lecturer at the Department of
Psychology and Pedagogy
Khmelnytskyi National University
Khmelnytskyi, Ukraine*

*доктор філософії в галузі психології,
старший викладач кафедри психології
та педагогіки
Хмельницький національний університет
м. Хмельницький, Україна*

Сьогодні ми можемо зустрічати приклади відповідей психологів на листи читачів газети, журналу, Інтернет-видання з озвученням психологічної проблеми та проханням про допомогу. Такий формат взаємодії фахівця із клієнтами називають масмедіа-консультуванням (ЗМІ-консультування) [2, с. 58]. Визначимо місце психологічного масмедіа-консультування серед інших форм. Це дистанційна форма психологічної допомоги, дотична до психологічного консультування через дистантний лист [3], або скріботерапія [5], а також єдина сесія психологічного консультування через електронну дошку оголошень або форум [2, с. 435]. Найважливішою відмінністю психологічного масмедіа-консультування є специфічний предмет, або об'єктна система [4] роботи психолога. Це і конкретна особистість автора листа-запиту, і фактично всі потенційні читачі. Найбільш очевидною метою діяльності є публічна відповідь на індивідуальний запит, що міститься в анонімному листі. У соціально-психологічній термінології [2] зазначено, що ця відповідь є за формою аксіальним (спрямована єдиному адресату), а, по суті, ретіальним (спрямована безлічі можливих адресатів) комунікативним процесом.

Варто зазначити особливі умови діяльності психолога у масмедіа-консультуванні: інформація, що міститься у листі, обмежена, має текстовий характер; психолог не має доступу до невербальної

інформації (на відміну від очного та навіть телефонного консультування); форма роботи передбачає відсутність діалогу, уточнення, збирання додаткової інформації (на відміну від інших форм консультування, які можуть відбуватися у формі усного чи письмового діалогу). Перевагами, як і в консультуванні за допомогою дистантного листа, є час для обдуманого та зваженого відповіді та можливість відповіді декількома консультантами, що дає можливість свободи вибору та прийняття рішень щодо свого життя. У масмедіа-консультуванні психолог використовує складні функціональні засоби роботи – розуміння писемного мовлення, яке тісно пов'язане з особливим різновидом емпатії та діагностичним мисленням. Найважливішим засобом є монологічне письмове мовлення (найскладніший, цілеспрямований і свідомий вид промови).

Ці умови визначають специфіку побудови діяльності. Для структурованого опису використаємо модель консультативної бесіди Ю. Альшиної [1], в якій етапи відповідають завданням психолога: 1) знайомство з клієнтом та початок розмови; 2) розпитування клієнта, формулювання та перевірка консультативних гіпотез; 3) психокорекційний вплив; 4) завершення розмови. Відразу позначимо припущення про основні мотиви автора листа. Це потреби в розумінні, емоційній підтримці, орієнтуванні у ситуації та отриманні певних рекомендацій щодо вирішення своїх труднощів. В інших читачів переважають пізнавальні мотиви, але при ідентифікації можливі й аналогічні мотивам автора листа.

На першому етапі очної консультативної бесіди психолог-консультант вирішує завдання створення стосунків довіри та співробітництва. У разі масмедіа-консультування це завдання не нівелюється, але психолог-консультант має справу з фактом звернення, репрезентованим у вигляді короткого листа, за яким стоїть надія на допомогу. Анонімний лист створює автору більше почуття безпеки у порівнянні з очним консультуванням. Можна припустити, що лист – це не лише спроба особистості отримати емоційну підтримку та вирішити проблему, але й оцінка спеціаліста чи власне психологічної допомоги. Автор запиту вирішує, чи безпечно звертатися до психологів. Таку ж оцінку роблять й інші читачі на основі відповіді. Продемонстрований рівень поваги до цієї особи та емпатії визначає довіру до психології загалом та психологів, прогнозує можливість звернення інших читачів за психологічною допомогою в певній формі.

Задача емпатії ускладнюється необхідністю емоційного та інтелектуального розуміння особистості через єдиний текст. Подібні умови повної відсутності невербальної інформації відрізняють масмедіа-

консультування від Інтернет-консультування за допомогою електронної пошти, де можливий діалог, листування, уточнення інформації. Однак у розпорядженні психолога не тільки зміст, а й стиль листа, його композиція, лексика, розділові знаки (окликові знаки, крапки) тощо), сучасні символи (наприклад, смайлики), до яких психолог має бути дуже уважний. Чим «живіший» лист, не відредагований для друку, що дуже бажано, тим більш він індивідуальний і дає уявлення про людину. На цьому етапі важливо зрозуміти людину та її почуття, труднощі, особистісні, характерологічні особливості, загальний стан. Таке завдання вимагає неодноразового прочитання листа для виявлення в ньому максимуму аспектів та нюансів.

Завдання другого етапу роботи – визначення проблеми, основного характеру протиріччя. Враховуючи аудиторію ЗМІ-видання, важливо побачити в одній проблемі типові труднощі певної категорії читачів, що є діалектичним завданням. Робота психолога ускладнюється дефіцитом інформації та неможливістю її уточнити. У зв'язку з цим необхідно надавати більшу кількість консультативних гіпотез. Варто розглядати й альтернативні гіпотези про зміст проблеми та стан адресата. Тому одним з найважливіших прийомів у цій формі роботи є техніка інтерпретації. Вона має бути відносно доступною, корисною, цікавою, відігравати просвітницьку роль для автора запиту та інших читачів. При виборі теоретичної основи для інтерпретації важливо використовувати не просто відповідні теорії і поняття, а й прості для розуміння схеми. Враховуючи потенційну аудиторію читачів, варто дозвано наводити корисні терміни, вказувати авторів теорій, давати доступні посилання на літературу чи Інтернет-видання, що дозволяють читачеві вивчити питання докладніше [1, с. 15].

Третій етап, який Ю. Альошина називає психокорекційним впливом, також має свої обмеження. Тут рекомендацій не уникнути. Вони повинні виходити з попередніх інтерпретацій і, водночас, бути максимально індивідуалізованими й загальнозначущими, оскільки звернені не тільки до конкретного автора листа, а й до інших читачів. Також можна надавати короткі приклади використання нескладних психотехнік. На завершальному етапі, окрім щирого прощання психологи-консультанти рекомендують автору листа звернутися за іншою формою допомоги (індивідуальне консультування, груповий тренінг, тренінг з освоєння релаксаційних технік тощо) та інформують про можливість та умови її отримання.

Вирішенню перелічених вище завдань (встановлення контакту, визначення проблеми, психокорекційний вплив і прощання) доводиться надавати компакту форму. Крім того, відповідь має бути

індивідуалізованою, зі свідомим використанням можливостей тексту (стилю, лексики, композиції), щоб вона стала повноцінним вербальним психотехнічним засобом [1, с. 22].

Отже, психологічне масмедіа-консультування – специфічна форма психологічної допомоги, що відрізняється публічною одноразовою відповіддю психолога на індивідуальний анонімний запит. Такий формат консультування дозволяє знімати психологічні бар'єри перед зверненням до психологів, інформувати про послуги та можливості їх отримання, подавати коротку науково-популярну інформацію в контексті життєвої достовірної проблеми, у тому числі для її самостійного практичного застосування. У цьому сенсі психологічне масмедіа-консультування реалізує не лише психокорекційну, а й, переважно, просвітницьку та психопрофілактичну функції. На нашу думку, масмедіа-консультування вимагає подальшого теоретичного осмислення та внесення відповідної тематики до навчальних дисциплін вищих навчальних закладів з підготовки практичних психологів для підвищення його ефективності як форми допомоги, форми психологічної освіти та засобу створення іміджу практичної психології.

Література:

1. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. Москва: Независимая фирма «Класс», 1999. 208 с.
2. Афанасьєва Н. Є. Особливості дистантного консультування представників постраждалих спільнот. *Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології*. Харків: ФОП Мезіна В.В., 2017. С. 430–445.
3. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете. Москва: Институт консультативной психологии и консалтинга, 2015. 424 с.
4. Мицько В. М. Специфіка дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна*, 2011. № 1. С. 68–80.
5. Чаплінська Ю. С. Медіаторчість в сучасних реаліях: протистояння медіатравмі. Збірник наукових праць. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2020. 210 с.