

максимально можливого результату в обраній справі.

Висновки. Соціальні, суспільно-владні відносини породжують типологічні властивості лідерів та керівників, які існують у кожному суспільстві. А отже існують відповідні до них зміст та інтенсивність потреб соціально-політичного існування людей. Поведінка людей, які мають політичну владу, поведінка їхніх суперників, їхня взаємодія з іншими членами соціуму продукують тип політичного лідерства/керівництва.

Список використаних джерел:

1. Шалагинова Л. В. Психология лидерства : уч. пос. / Лариса Валерьевна Шалагинова. – СПб. : Речь, 2007. – 464 с.
2. Херман М. Дж. Стили лидерства в формировании внешней политики / М. Дж. Херман // Политические исследования. — 1991. - № 1. — С. 91—98.
3. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура (фрагменты) / Р. Мертон / Общ. ред. В. В. Танчер ; пер. с англ. В. Каспинская.- К. : Ин-т социологии, 1996. – 112 с.
4. Кудряшова Е. В. Лидер и лидерство : исследования лидерства в современной западной общественно-политической мысли / Е. В. Кудряшова. — Архангельськ : Изд-во Поморского межд-го педагогического ун-та им. М. В. Ломоносова, 1996. — С. 24-25.
5. Hersey P. Management and Organizational Behavior. 4 th ed. / P. Hersey, K. Blanchard. — N. Y. : Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1982. – 134 p.
6. Hersey P. Life-cycle theory of leadership. Training and Development Journal / P. Hersey, K. Blanchard. - 1969. - № 23. – P. 26–34.
7. Hallander E. Emergent Leadership and Social Influence / E. Hallander // Leadership and Interpersonal Behavior. — N. Y., 1961. – P. 45.

УДК 615.851

Бургонська С. В.[°]

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, факультет психології, аспірантка

ДОВІРА В ДІАДІ «ПСИХОТЕРАПЕВТ-КЛІЄНТ» У ПРОСТОРИ СУЧАСНИХ ІНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГІЙ

Довіра клієнта до психотерапевта є важливою складовою психотерапевтичних відносин, умовою для згоди клієнта працювати з психотерапевтом і запорукою якісної роботи з психотерапевтом та зумовлена особистісними особливостями клієнта і може трансформуватися в процесі психотерапії. Створювати взаємну довіру - означає створювати терапевтичний клімат, який сприяє обговоренню значущих проблем. Це - обов'язок психотерапевта. Успішність створення терапевтичного клімату обумовлена особистісними властивостями психотерапевта і його ставленням до психотерапії, підходами, які він практикує. Останні роки набувають небувалої популярності форми інтернет консультування. Але такий спосіб роботи має свою специфіку, форму, свої переваги і слабкі місця. Спеціалісти зовсім не усіх шкіл психотерапії практикують таку роботу.

Ключові слова: психотерапія, довіра, інтернет психотерапія, взаємовідносини

Доверие клиента к психотерапевту является важной составляющей психотерапевтических отношений, условием для согласия клиента работать с психотерапевтом и залогом качественной работы с психотерапевтом, обусловлено личностными особенностями клиента и может трансформироваться в процессе психотерапии. Создавать взаимное доверие - значит создавать терапевтический климат, способствующий обсуждению значимых проблем. Это - обязанность психотерапевта. Успешность создания терапевтического климата обусловлена личностными свойствами психотерапевта и его отношением к психотерапии, подходами, которые он практикует. Последние годы приобретают небывалую популярность формы интернет консультирования. Но такой способ работы имеет свою специфику, форму, свои преимущества и слабые места. Специалисты вовсе не всех школ психотерапии практикуют такую работу.

Ключевые слова: психотерапия, доверие, интернет психотерапия, взаимоотношения

Trust client to a therapist is an important part of psychotherapeutic relationship, by consent of the client to work with the therapist and guarantee quality work with the therapist and personal characteristics caused by the client and can be transformed in the process of psychotherapy. Creating mutual trust - means to create a therapeutic climate that promotes discussion of important issues. This is duty of the therapist. The success of creating a therapeutic climate due to the personal qualities of the therapist and his relationship to psychotherapy approaches, which he practices. Recent years have become unprecedented popular form of online counseling. But this way of working has its own specifics, shape, its advantages and weaknesses. Experts not all of the schools of psychotherapy practiced such work.

Keywords: psychotherapy, trust, online psychotherapy, relationships

Актуальність. Розвиток наукових уявлень про терапевтичне значення взаємовідносин між психотерапевтом і клієнтом співпадає з еволюцією психотерапії в цілому.

Терапевтичні відносини в загальному своєму вигляді – це відносини співпраці, які встановлюються між психотерапевтом і клієнтом. Будь-яка психотерапевтична робота реалізується в процесі взаємодії психотерапевта і клієнта, проте види і способи такої взаємодії можуть бути різними, особливо сьогодні.

Завдяки інтернету методи комунікації і взаємодії між психотерапевтом і клієнтом набувають нових меж, розширюються можливості психотерапевтичного втручання, відбувається оптимізація цього процесу в просторі і часі. Але такий спосіб роботи має як переваги так і слабкі місця. Таку роботу практикують спеціалісти лише деяких шкіл психотерапії. Так само, не кожному клієнту до вподоби «кишеньковий психолог» або «психолог по телефону», зате цінуються реальні стосунки у реальному часі.

Метою даної статті є аналіз проблеми формування взаємовідносин і довіри між психотерапевтом та клієнтом у просторі сучасних технологій. Крім того, ми маємо намір перерахувати та описати способи взаємодії клієнтів із психотерапевтами з використання можливостей інтернету та дослідити розповсюдженість таких способів серед психотерапевтів, що мають освіту у гештальт, клієнт-центрованому та психоаналітичному підходах.

У кожній зі сфер людської активності і на кожному її етапі можливі специфічні форми і види довіри/недовіри, що відрізняються за своїм походженням, детермінантами, механізмами та виконуваними функціям. [5, с. 30]

Як показано Табхаровою С. П., за мірою посилення близькості і ступеня знайомства з партнером кількість критеріїв недовіри йому знижується, а кількість критеріїв довіри зростає. Переважна більшість позитивних характеристик найбільш значимі для довіри близькій людині, негативні характеристики - для недовіри незнайомій людині. Однак існують особистісні особливості (відношення до людей) і фактори групової належності (стать, вік, тип ділової активності), що впливають на співвідношення критеріїв довіри і недовіри різним категоріям людей. Це співвідношення визначається функціями, які виконують довіра і недовіра у житті суб'єкта. [3, с. 173]

Створювати взаємну довіру - означає створювати терапевтичний клімат, який сприяє обговоренню значущих проблем. Це - обов'язок психотерапевта. Успішність створення терапевтичного клімату обумовлена особистісними властивостями психотерапевта і його ставленням до психотерапії, підходами, які він практикує, тощо. [4, с. 91]

На думку провідних психотерапевтів, специфіка і якість психотерапевтичного контакту є одним із найважливіших лікувальних факторів, від якого залежить успіх психотерапії в цілому.

Необхідною умовою для психотерапії в класичних традиціях є очна зустріч психотерапевта і клієнта. Після завершення основного курсу психотерапії, за взаємною згодою, за клієнтом залишається право повернутись до роботи із своїм психотерапевтом в разі необхідності або працювати у так званому форматі «по запиту». Проте багато психотерапевтів також залишають за своїми клієнтами можливість зателефонувати в разі нагальної необхідності. Але які ще є види роботи та взаємодії з психотерапевтом без особистої зустрічі?

Інтернет об'єднує більше 50 тисяч комп'ютерних мереж, його використання призвело до нового поширення та обміну інформацією в сфері психотерапії та дало імпульс для пошуку нових форм психотерапії з урахуванням можливостей мережі. [6]

Різноманітні інтернет ресурси виділяють наступні сучасні види роботи та взаємодії з спеціалістом який має психологічну та психотерапевтичну освіту:

- *Телефони довіри:*

Спочатку служби телефонної допомоги організовувалися як центри з попередження суїцидів. Вперше надали свої службові телефонні номери преподобний Пітер У.Уест з Клеменсвудської баптистської церкви в Іолфорді та преподобний Чад Вара з церкви св. Стефана в Уолбрузі (Лондон) в 1953 для того, щоб люди, самотні, розгублені або такі що мають суїцидальні наміри, могли звернутися за допомогою. Вони навіть не могли припустити, яка кількість дзвінків надійде і яку реакцію це викличе у всьому світі. [7]

На сьогоднішній день робота психолога на телефоні довіри базується на таких основних принципах:

- *анонімність абонента і консультанта* (обидва вони не зобов'язані називати себе, повідомляти своїх особистих даних; консультант часто виступає під псевдонімом, абонент може назватися будь-яким ім'ям (або взагалі не повідомляти його))

- *конфіденційність* (зміст бесіди не записується і не передається третій стороні; може збиратися лише статистична інформація про дзвінок)

- *толерантність* (погляди, які висловлює абонент не засуджуються і не критикуються; це дозволяє створити комфортні умови для розмови і ефективної роботи з проблемою)

- *управління розмовою* (абонент може в будь-який момент перервати розмову)

Крім базових принципів, персонал кожного такого телефону довіри виробляє свою методику консультування, набір правил і установок для консультанта. [7]

- *Скриботерапія:*

Термін «скриботерапія» (від латинських слів: scribo - "писати" і therapia - "лікування") – мається на увазі те, що в листуванні відображаються як вплив консультанта (психотерапевта) на клієнта, так і вербальне й невербальне самовираження клієнта. [2]

Зрозуміло, що кращим варіантом "скриботерапії" буде консультаційне або психотерапевтичне листування звичайним листом від руки, але зараз можлива робота і по e-mail або соц. мережі – оскільки на сьогоднішній день це анонімна, найдоступна, недорога, і, в той же час, досить ефективна психологічна допомога та психотерапія при різних психологічних проблемах або емоційних розладах особистості.

Іноді, людині достатньо просто висловити наболіле і розрядити негативні емоції (крик душі) щоб відчути себе знову щасливою.

Бурно М. Є. зазначав, що пацієнти з давніх пір своїми листами підказували лікарям цей психотерапевтичний спосіб. Після виходу у світ знаменитих психотерапевтичних листів Гуго Оппенгейма з'явилось чимало видань в такому дусі, а також наукових робіт про терапію листами, особливо в останні роки [1].

Тим не менш, скриботерапія, як консультативно-психотерапевтична методика, має і ряд обмежень, які також необхідно приймати до уваги:

- дистантність допомоги в багатьох випадках ускладнює діагностику, не дозволяє орієнтуватися на невербальні прояви клієнта, побачити неконгруентність поведінки та вербальних повідомлень;

- відомо, що багато невротичних проявів вимагають прямого психотерапевтичного втручання лікаря або психолога;

- між написанням листа клієнтом і відповіддю психолога може пройти значний відрізок часу, за який ситуація може істотно змінитися. [2]

- *Психотерапія по електронній пошті:*

Це когнітивно-динамічна психотерапія, заснована на листуванні по електронній пошті (e-mail), розроблена Ю.С.Кузнецовим. Первинним завданням такого методу було порівняння суб'єктивних уявлень пацієнта і семантичного аналізу системи його цінностей з об'єктивно існуючими умовами життя, обумовленими соціумом, середовищем існування. Всі проблеми, в тому числі і медичні симптоми, розглядаються в ряді інших феноменів, що зумовлюються невідповідністю суб'єктивної та об'єктивної систем цінностей і як наслідок - ціннісною дезадаптацією.

В процесі роботи розкривається динаміка формування суб'єктивної системи цінностей, впливу на неї онтогенетичних факторів виховання, впливу середовища, і, паралельно, розглядається зміна умов життя, динаміка

формування об'єктивної системи цінностей, встановлюються до того неусвідомлювані їх взаємозв'язки з проблемою пацієнта.

Виявивши події, що сформували дезадаптивну тенденцію (цінність), пацієнт її переоцінює з нових позицій, внаслідок чого сам факт втрачає свій вплив, емоції, будучи безпосередньою оцінкою суб'єктом об'єкта, набувають більшу адекватність. [6]

Крім високого рівня анонімності, такий метод дає пацієнтові час на обдумування, редагування, а значить, для додаткової когнітивної роботи над проблемою в порівнянні зі спілкуванням у реальному часі.

- *Онлайн консультування за допомогою програмного продукту Skype та його аналогів (з відео підтримкою або без такої):*

Це популярний у багатьох країнах вид надання психологічної допомоги шляхом зв'язку терапевта і клієнта через інтернет. Контакт здійснюється за допомогою використання системи Skype, яка надає можливість зустрічі в реальному часі, за допомогою установки голосового і відео контакту; так само система Skype дає можливість використання чату - листування в реальному часі.

- *Групова комунікація між психотерапевтом і психотерапевтами та клієнтами (психотерапія із використанням chat, usenet-система «телеконференцій», онлайн тренінги та вебінари)*

Відібрані до цієї групивиди роботи/взаємодії з спеціалістом, який має психологічну та психотерапевтичну освіту, які ми можемо знайти в просторах інтернету схожі тим, що носять груповий характер, при необхідності можуть потребувати попередньої реєстрації на відповідному ресурсі, а також стосуються, в переважній частині, конкретних тем та питань.

Chat - текстовий чи розмовний діалог двох і більше користувачів в реальному часі. Дозволяє проводити не тільки індивідуальну, а й групову психотерапію із збереженням високого рівня анонімності. [6]

Usenet - система так званих "телеконференцій", або "групи новин". Свого роду групове листування, розтягнуте в часі (повідомлення затримуються в каталозі від 5 до 30 днів) з доступом всіх користувачів. Каталог являє собою дуже широкий, постійно поповнюваний тематичний список. Користувач, який вибрав потрібну йому тему (підписався на групу новин), набуває доступ до іншого списку назв повідомлень, впорядкованих за часом і взаємозв'язкам (ієрархії); вибравши назву, він отримує текст повідомлення або може додати своє. [6]

Usenet через свою зручність в даний час розвивається як особливий засіб поширення та обміну інформацією не тільки між психотерапевтами-практиками та дослідниками, але й пацієнтами, потенційно зацікавленими у зверненні до психотерапії. [6]

Важливо сказати, що ніщо інше не замінить очного контакту, де терапевт зустрічається зі своїм клієнтом і їх спілкування відбувається наживо. Вони зустрічаються раз чи два на тиждень, в певний день, у визначений час, опрацьовують проблеми клієнта «тут і зараз», здійснюючи тим самим динамічну та ефективну роботу.

При живому контакті, у порівнянні із інтернет консультуванням, терапевт черпає інформацію для аналізу не тільки в комунікативно-інформаційній складовій зустрічі, але і в невербальному контакті: погляд, міміка, дихання, руху клієнта, особливості його поведінки.

Проте, доктор Richard O'Reilly з колегами в Канаді провели дослідження на 495 хворих, яке показало, що консультації психіатра і подальше спостереження online (телепсихіатрія) мають таку ж ефективність як і очне консультування. При цьому, психіатрична допомога обходиться хворим, принаймні, на 10% дешевше [11, с. 836-843]

Дослідження Цюріхського університету показало, що онлайн-консультування за ефективністю незначно перевершує консультування очне. Професор Andreas Maercker зазначає, що після лікування депресій у групі, яка проходила онлайн терапію, покращало 53% пацієнтів, порівнюючи з групою тих, хто відвідував психотерапевта очно, де показники становлять 50%. Через три місяці після терапії покращення у першій групі досягло 57%, а у другій групі з традиційною формою психотерапії лише 42%. [10]

Терапія для людей з легкою формою депресії, що надається через інтернет, може бути настільки ж ефективною, як і традиційна терапія. Однак, експерти зазначають, що повинні існувати довірчі відносини між психотерапевтом і клієнтом, психотерапевт має заволодіти довірою клієнта. [12]

Дослідження доктора Brett Litz виявило, що когнітивно-біхевіоральна терапія онлайн показала ефективність при лікуванні посттравматичного стресового розладу. Ефект терапії зберігається після її закінчення і стан пацієнтів продовжує поліпшуватися без подальших зустрічей з психотерапевтом [9].

David Hailey з колегами провели аналіз 72 наукових статей, присвячених різним формам інтернет терапії. Автори дослідження визнали високу якість представлених для аналізу робіт, що доводить достовірність досліджень. [8]

Серед усіх переваг інтернет психотерапії, опис яких можна знайти в інтернеті, ми виділили і узагальнили наступні:

- доступність;
- зведення до мінімуму конкурентних інтерферуючих впливів (дорога, приміщення, зовнішність консультанта тощо);
- більша доступність (можливість звернень у зручний час);
- ширший географічний доступ (можливість консультування клієнтів з інших міст, країн);
- анонімність;
- конфіденційність;
- екстреність;
- більш низький рівень тривожності клієнта і психолога;
- більш адекватна форма роботи з підлітками та дорослими, для яких вступ в живий контакт із психологом пов'язаний з додатковими труднощами;
- більш адекватна форма виведення людей з кризових станів, при яких легше звернутися за допомогою на телефон довіри або у формі листа, ніж особисто;
- зручність відстеження процесу психотерапії від початкового до поточного моменту. Якщо текстові файли збережені - з'являється можливість як додаткового переосмислення психотерапевтом своєї роботи, так і використання цієї інформації для супервізії. У процесі такої роботи пацієнт також краще структурує свої переживання, «матеріалізує» їх, позначає «кордони» своєї проблеми.

- зручність системи оплати та грошових переказів.

Поряд з новими можливостями, такими як виняткова анонімність не тільки індивідуальної, але і групової роботи, безмежна доступність, в інтернет-психотерапії існують такі проблеми:

- *Етичні*, так як психотерапевтична допомога по мережі інтернет народжує специфічні, ще не достатньо вивчені ризики, можливість хакерського втручання в листування і т.д.
- *Юридичні*, пов'язані з тим, що інтернет - всесвітня мережа, виходить за рамки держави, національного законодавства, що регламентує медичну допомогу;
- *Методологічні* - через обмежених можливостей в діагностиці у зв'язку з недостатньою зворотним зв'язком, її в основному текстово-орієнтованим характером; необхідна подальша розробка принципово нових, адаптованих для застосування в інтернеті методик психотерапевтичної допомоги. [6]

В рамках роботи над дисертаційним дослідженням ми проводили *опитування* психотерапевтів які навчалися і працюють в трьох різних напрямках психотерапії – гештальт-терапії, психоаналітичній терапії та клієнт-центрованої психотерапії.

Метою опитування було з'ясувати популярність використання психотерапевтами різних форм інтернет психотерапії в роботі із клієнтами, а також, які саме форми використовують психотерапевти кожного із напрямку психотерапії і який відсоток серед їхньої практики становлять такі форми інтернет психотерапії.

У опитуванні прийняло участь 158 психотерапевтів, з них - 58 клієнт-центрованих спеціалістів, 55 спеціалістів з гештальт-терапії та 50 спеціалістів психоаналітиків. Усі вони вільно володіють українською і російською мовами, багато хто також володіє англійською або німецькою чи французькою мовами.

Серед клієнт-центрованих не використовують форми інтернет-психотерапії 25 спеціалістів з 58. В свою чергу, з 28 спеціалістів, які використовують практикують консультації по Skype з відео підтримкою (28 з 28) або форми телефонного консультування (10 з 28). У практиці клієнт-центрованих психотерапевтів серед усіх їх клієнтів форми інтернет консультування складають 10-15%, як зазначили самі спеціалісти.

У групі гештальт-терапевтів переважна більшість, а саме, 47 спеціалістів з 55 використовують форми інтернет-психотерапії. Усі з них працюють зі Skype з відео зв'язком, лише з аудіо підтримкою - 38 з 47. У практиці гештальт-терапевтів серед усіх їх клієнтів форми інтернет консультування складають 15-20%, як зазначили самі спеціалісти.

Психоаналітики більше використовують форми інтернет психотерапії і лише 5 з 50 спеціалістів не користуються ними. Зі Skype з відео зв'язком працюють 45 спеціалістів, також всі вони використовують Skype в режимі аудіозв'язку. Як зазначили самі спеціалісти, у практиці психоаналітиків серед усіх їх клієнтів форми інтернет консультування складають 15-35%.

Висновки. В останні роки набувають значної популярності різні форми інтернет психотерапії. Серед таких форм можна виділити телефони довіри, скриботерапію, психотерапію по електронній пошті, різні види консультацій в

режимі відео конференцій, чати, вебінари та інші групові онлайн форми роботи психотерапевта з клієнтом.

Ряд зарубіжних досліджень наводить статистичні данні, відповідно до яких ефективність інтернет психотерапії принаймні не нижче ефективності очної форми.

В рамках роботи над дисертаційним дослідженням ми проводили опитування психотерапевтів, які навчалися і працюють в трьох різних напрямках психотерапії – гештальт-терапії, психоаналітичній терапії та клієнт-центрованої психотерапії. Опитування показало відмінності в популярності такого методу серед психотерапевтів різних напрямків, а також у тому, який відсоток від усієї психотерапевтичної практики у спеціалістів становить така форма інтернет психотерапії.

Список використаних джерел

1. Бурно, М.Е. О самом главном в терапии творческим самовыражением [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N 3. - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска (http://www.medpsy.com/mprj/archiv_global/2011_3_8/nomer/nomer11.php)
2. Габбасова, А. А. Скриботерапия [Электронный ресурс]: электрон. дан. – М., 2013 - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска (<https://www.b17.ru/article/13824>)
3. Ильин, Е. П. Психология доверия [Текст] / Е.П.Ильин. - М. : Питер, 2013. - 288 С.
4. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования. [Текст] / Р.Кочюнас. - М. : Академический проект, 1999 - 240 С.
5. Купрейченко, А.Б. Психология доверия и недоверия [Текст] / А.Б.Купрейченко. - М. : Институт психологии РАН, 2008. - 571 С.
6. Карвасарский, Б. Д. Психотерапевтическая энциклопедия [Текст] / Б.Д Карвасарский. – СПб. : Питер, 2000. – 672 С.
7. Романова, Е. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие [Электронный ресурс]: электрон. дан. – М., 2001 - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска (http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Article/rom_rabps.php)
8. Hailey David The Effectiveness of Telemental Health Applications: A Review [Electronic resource] / David Hailey, Risto Roine, Arto Ohinmaa. - The Canadian Journal of Psychiatry, Vol 53, No 11, 2008. - Mode of access: WWW.URL: <http://publications.cpa-apc.org/media.php?mid=694> - Last access: 2015. – Title from the screen.
9. Litz B.T. Randomized Controlled Proof-of-Concept Trial of an Internet-Based, Therapist-Assisted Self-Management Treatment for Posttraumatic Stress Disorder. [Text] / Litz B.T Engel C.C, Bryant R, Papa A.A. - *Am J Psychiatry.*, 2007. - 164(11):1676-84.
10. Maercker Andreas. Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. [Electronic resource] / Andreas Maercker, Birgit Wagner, Andrea B. Horn,. - *Journal of Affective Disorders.*, 2013. – Mode of access: WWW.URL: http://www.mediadesk.uzh.ch/articles/2013/psychotherapie-via-internet-wirkt-gleich-gut-oder-besser-wie-im-sprechzimmer_en.html - Last access: 2015. – Title from the screen.
11. O'Reilly Richard. Is Telepsychiatry Equivalent to Face-to-Face Psychiatry? Results From a Randomized Controlled Equivalence [Text] / O'Reilly Richard, Joan Bishop, Karen Maddox, Lois Hutchinson, Michael Fisman, Jatinder Takhar. - *Trial psychiatric services.*, 2007. - Vol. 58 No. 6, 836-843 p
12. The Web: Online psychotherapy effective [Electronic resource] / - 2005. - Mode of access: WWW.URL: <http://phys.org/news/2005-11-web-online-psychotherapy-effective.html> - Last access: 2015. – Title from the screen.

Отримано 03.04.2015 р.