**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»**

**ПОЛТАВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ І ПРАВА**

**Кафедра соціальної роботи та соціальної освіти**

**КУРСОВА РОБОТА**

**з навчальної дисципліни**

*«Система організації соціальної сфери»*

**СПЕЦИФІКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ**

Галузь знань – 23 «Соціальна робота» Студент 2 курсу групи СР-23.2-2pl

Спеціальність – 231 «Соціальна робота» **Богуславського Юрія**

 (ПРІЗВИЩЕ, Власне імя)

Науковий керівник:

Заіка.В.М

Національна шкала\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кількість балів\_\_\_\_\_\_Оцінка ECTS\_\_\_\_

Члени комісії:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (підпис) (прізвище та ініціали)

**Полтава – 2024 р.**

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП……………………………………………………………………….. | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ* 1. Необхідність створення центрів надання психологічних послуг …………………………………
	2. Нормативне забезпечення функціонування центрів надання психологічних послуг………………………..
 | 69 |
| РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ2.1. Види та способи надання психологічних послуг……….2.2. Особливості надання психологічних послуг онлайн в умовах сучасних подій…………………………………. | 1218 |
| ВИСНОВКИ……………………………………………………………….. | 22 |
| СПИСОК ВИКОРИСТНИХ ДЖЕРЕЛ…………………………………… | 24 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ВСТУП**

У процесі життєдіяльності людини у зв’язку із змінами в наш час утворюються нові фактори, що визначають її розвиток. Людина може не мати інвалідності чи фізичних ушкоджень, але стрес, навантаження та тягар пережитого не проходять дарма для людської свідомості, і стають підґрунтям до порушення нормального способу життя.

Сучасна проблема надання психологічної допомоги особистості є досить актуальною і спрямована на активізацію людського фактору в усіх сферах життєдіяльності особистості, забезпечення психологічної безпеки суспільства взагалі, оздоровлення та збереження психічного здоров’я. Це пов’язано з тим, що сучасне українське суспільство знаходиться в процесі реформування у всіх сферах соціального життя: економіки, політики, правової, освітньої та культурної системи.

Надання соціальних послуг є важливою функцією будь-якої держави. Проте під час війни кількість людей, які потребують підтримки, збільшується в рази.

Психологічна допомога стає все більш усвідомленою та необхідною частиною життя особистості, яка включає комплекс заходів, що здійснюються з метою збереження, відновлення або компенсації порушених психічних функцій, якостей, особистого та соціального статусу особи, сприяння психосоціальній адаптації до зміненої життєвої ситуації, осмислення досвіду, отриманого в екстремальній ситуації, та застосування його в житті.

Крім цього, цей же факт накладає відбиток і на процес підготовки фахівців надання психологічної допомоги у вищих навчальних закладах (відбувається процес постійного удосконалення освітньо-кваліфікаційних вимог до фахівця).

Отже, у сьогоднішній час, який характеризується швидкими змінами, неочікуваними ситуаціями, катаклізмами, в значній мірі виникає потреба у підтримці й допомозі особистості. Діяльність фахівців у сфері психології, педагогіки, соціальної роботи та медицини часто об’єднується загальною назвою «діяльність, спрямована на допомогу» на основі того, що незалежно від характерних особливостей, рівня та ступеня впливу, способів і засобів, усі ці види професійної діяльності мають загальну мету, яка полягає у допомозі, навчанні й лікуванні людей у визначені періоди та в різноманітних кризових ситуаціях їхнього життя.

Специфікою надання психологічних послуг, їх видів, способів та методів удосконалення особливо в умовах військового стану досліджується такими науковцями як В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва, О. А. Блінов, П. П. Криворучко, В. М. Марченко. Проте сьогодення вимагає більш досконалого дослідження у зв’язку з військовими діями на території нашої держави.

Метою курсової роботи є поглиблення й розширення методичних та організаційних аспектів пов’язаних з специфікою роботи центрів надання психологічних послуг в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідним є вирішення наступних завдань:

- визначити необхідність створення центрів надання психологічних послуг;

- провести аналіз нормативного забезпечення функціонування центрів надання психологічних послуг;

- охарактеризувати види та способи надання психологічних послуг;

- розкрити особливості надання психологічних послуг центрами надання психологічних послуг онлайн.

 Об’єктом дослідження є діяльність центрів надання психологічних послуг.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних, організаційних і практичних засад функціонування центрів надання психологічних послуг .

У курсовій роботі використані такі методи дослідження як теоретичне та практичне дослідження, аналіз науковців, законодавчих актів, періодичних видань та монографій, а також використання інтернет ресурсів.

Курсова робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій та списку використаних джерел.

**РОЗДІЛ 1**

 **ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ**

* 1. **Необхідність створення центрів надання психологічних послуг**

Події сьогодення впливають на кожного, проте реакції і емоції у кожного різноманітні. Більшість людей відчувають себе враженими, вибитими з колії або не розуміють, що відбувається. Люди відчувають страх або тривогу, можуть впасти в заціпеніння або апатію. Деякі проявляють свої реакції слабше, інші – важче. Проте можливість пристосовуватись до психологічних, фізіологічних та соціальних умов рано чи пізно вичерпуються, що сприяє зростанню посттравматичних стресових розладів.

Людина по різному сприймає події в її жітті, на що впливають в основному такі фактори:

* характер і тяжкість пережитої події;
* перенесені травмуючі події в минулому;
* наявність сторонньої  підтримки в житті;
* фізичне здоров'я;
* наявність у людини або в його родині розладів психічного здоров’я (у тому числі в минулому);
* культурні корені і традиції;
* вік.

У кожного є свої сили і можливості, які допомагають впоратися з життєвими проблемами. Разом з цим, як показує досвід, люди, які вважають, що їм надали хорошу соціальну підтримку, після кризи краще справляються з труднощами, ніж ті, хто вважає, що їм допомогли недостатньо. Тому так важливо надання коректної першої допомоги у надзвичайних ситуаціях [8,с.169].

Приводом звертання до центрів надання психологічної допомоги можуть бути:

* проблеми з повсякденними справами, коли насилу вдається зробити те, з чим раніше можна було впоратись легко;

 .- болісний досвід - спогади про давню або недавню подію викликають душевний біль, прискорений пульс або напад паніки.

* переживання горя у зв’язку з втратою близьких, катастрофою або аварією;
* вікова криза – неможливість самостійно змиритися зі своїм паспортним віком;
* залежність і співзалежність – при сильному впливі когось або людина позбавляє себе свободи і гідності.
* тривожність та поганий настрій - сумніви або занепокоєння постійно заважають діяти або зовсім паралізують, зовсім нічого не радує, а роздратування тільки посилюється і відбивається на близьких[11, c.22].

В наш час війна в Україні підняла актуальність проблеми збереження психологічного здоров’я військовослужбовців на принципово новий рівень. Адже участь у бойових діях практично завжди супроводжується стресовою реакцією організму, яка без відповідної своєчасної кваліфікованої допомоги може призвести до несприятливих наслідків, як для самого військовослужбовця, так і для суспільства в цілому. Психологічна травматизація особового складу стає причиною зниження ефективності виконання завдань за призначенням та збільшення небойових втрат. Також вона зумовлює виникнення труднощів із соціалізацією та погіршує якість життя військовослужбовців, створює тривалі соціальні, економічні та політичні проблеми для країни. У зв’язку з цим гострою є потреба в консультаційній і психотерапевтичній допомозі різним категоріям травмованих осіб – військовослужбовцям, ветеранам, членам їхніх сімей, які переживають руйнацію звичного життя[10, с. 6].

Узагальнення ситуацій та способи їх подалання при наданні психологічних послуг наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Ситуації, в яких є необхідність надання психологічних послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Симптоми | Способи подолання |
| Депресія і тривожність | Якщо людина відчуває постійну сумнівність, втрату інтересу до життя, паніку або постійний стрес, психолог може допомогти розібратися в цих почуттях та знайти способи подолання |
| Стосунки та міжособис-тісні конфлікти | Якщо є проблеми у відносинах з партнером, дітьми, рідними чи колегами, психолог може допомогти змінити спосіб спілкування та вирішувати конфлікти |
| Залежність і адикції | Психолог може надати підтримку та допомогу у відновленні при алкогольній, наркотичній або іншій формі залежності  |
| Травми та стрес | При травматичних подіях, таких як аварія, насильство чи втрата близької людини, психолог може допомогти зрозуміти та обробити свої емоції та відновити психологічне здоров’я |
| Розвиток особистості | Психолог може бути корисним і для тих, хто прагне покращити своє самопізнання, самооцінку та навички вирішення проблем. |

Отже, психологічна допомога, яка надається центрами надання психологічних послуг — це підтримка і сприяння людині або соціальній групі в психологічно складній життєвій ситуації. Мета психологічної допомоги - зняти психоемоційне напруження, поліпшити якість життя і соціальну адаптацію, підвищити особисту ефективність, привнести гармонію у відносини з самим собою і з навколишнім світом.

Психологічну допомогу надають державні, приватні, штатні психологи. Перші працюють у державних структурах – дитсадках, школах, поліклініках, лікарнях, соціально-консультаційних службах, службах екстреної допомоги, центрах зайнятості, а також в центрах надання психологічних послуг.

**1.2. Нормативне забезпечення функціонування центрів надання психологічних послуг**

Центри надання психологічних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України [1], законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних і місцевих органів виконавчої влади, а також положенням про центр.

Згідно типового положення про центр соціально-психологічної допомоги основним завданням центру є надання невідкладних психологічних, соціально-побутових, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, інформаційних і юридичних послуг, послуг з працевлаштування осіб, які перебувають в кризовому стані, для сприяння їх якнайшвидшому поверненню до нормальних умов життєдіяльності [6].

Типове положення про центр соціально-психологічної допомоги визначає також основні напрямки функціонування та права таких центрів.

Центри надання психодошічних послуг функціонують у державних структурах.

в Україні під подвійним підпорядкуванням  Мінветеранів та МОЗ  працюють Центри соціально-психологічної реабілітації. Вони  надають кваліфіковану психологічну, соціальну, реабілітаційну та інформаційно-консультаційну допомогу ветеранам війни, учасникам антитерористичної операції та членам їх сімей.

Професійна діяльність практичного психолога регулюється не тільки законодавчо, тобто певними законами, інструкціями та методичними вказівками, а й конкретними етичними нормами.

Поки що єдиним документом, який регламентує діяльність психологічних служб, є Етичний кодекс Товариства психологів України, який являє собою сукупність етичних норм, правил поведінки, що склалися у психологічному співтоваристві й регулюють його життєдіяльність. Об’єктом досліджень і впливу психологів є внутрішній світ особистості, тому їхні контакти з іншими людьми повинні бути теплими, доброзичливими, цілющими [4].

Етичний кодекс насамперед передбачає застосування таких загальних етичних принципів: повага до особистості, захист людських прав, почуття відповідальності, чесність та відвертість стосовно клієнта, обережність щодо використання методів і процедур, професійна компетентність, твердість у досягненні мети втручання, наукове обґрунтування останнього.

Ообов’язковим для фахівців в усіх напрямах його діяльності – психодіагностиці, психокорекції, психопрофілактиці тощо є принцип відповідальності. Кожний психолог несе особисту відповідальність за свою роботу та її можливі наслідки та об’єктивність результатів.

Персональна відповідальність психолога перед клієнтом полягає також у збереженні даних психологічних обстежень у таємниці або в переданні їх третім особам лише з особистого дозволу клієнта [9].

Наступним етичним принципом є компетентність психолога, який полягає в постійному підвищенні рівня професійної компетентності, удосконаленні своїх знань про нові наукові досягнення в галузі його діяльності. Професійному психологу необхідно брати лише ті завдання, для виконання яких він має відповідну освіту та володіє методами їх реалізації.

Також психолог не має права передавати психодіагностичні, психотерапевтичні чи психокорекційні методики для користування некомпетентним особам для запобігання використання методів психодіагностики професійно непідготовленими людьми.

Робота практикуючого психолога передусім повинна бути спрямована на захист інтересів клієнта. Надання психологічної допомоги потрібно проводити на основі безумовної поваги гідності та недоторканності особистості людини, активно захищати її права, визначені Загальною декларацією прав людини [4].

За принципом конфедеційності психолог зобов’язаний додержуватися конфіденційності у всьому, що стосується взаємин з клієнтом, його особистого життя і життєвих обставин. Виняток становлять випадки, коли виявлені симптоми є небезпечними для клієнта та інших людей, і психолог зобов’язаний поінформувати тих, хто може надати кваліфіковану допомогу. Конфіденційності можна не додержуватись, якщо клієнт просить або згоджується, аби в його інтересах інформацію було передано іншій особі. [7, с.45]

Слід зазначити, що розв’язуючи спірні питання, психологи керуються передусім положеннями Етичного кодексу, а у складних випадках арбітром може виступати Комітет з етики, заснований Товариством психологів України.

Таким чином, розглянувши морально-етичні принципи діяльності практичних психологів і деякі ситуації та випадки їх застосування у практиці, слід наголосити, що з етичного боку від практичного психолога вимагається передусім глибоке розуміння суті життєвої ситуації людини та особливостей її індивідуальності.

Праця з сімейного консультування та сімейної терапії ведеться в основному на приватній основі. Основне завдання психолога – допомога у розв’язанні сімейних конфліктів, вирішення питань виховання дітей у сім’ї, сексуальні проблеми клієнтів, взаємини між подружжям. Сімейні проблеми є багатоаспектними і, у багатьох випадках, доволі складними. Тому в останні роки спостерігається спеціалізація психологів у тому чи іншому напрямі сімейної терапії і консультування.

**РОЗДІЛ 2**

**ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ**

**2.1. Види та способи надання психологічних послуг**

В центрах надання психологічних послуг використовуються різні види й форми психологічної допомоги, які мають загальні риси, відмінності та характерні особливості. Проте єдине, що їх об’єднує – це допомога та підтримка особистості в процесі її становлення та розвитку, допомога людині бути щасливою і гармонійною у навколишньому світі.

Дослідження показали, що в процесі надання психологічної допомоги використовуються наступні види психологічної допомоги: психологічне консультування, психотерапія, психологічна корекція, психопрофілактика, психологічна реабілітація, психологічний розвиток особистості [20].

Психологiчна корекцiя – органiзований вплив на клієнта з метою змiни проявів його активностi вiдповiдно до вiкової норми психiчного розвитку. Психологічна підтримка спрямовується на актуалізацію існуючих і створення додаткових психологічних ресурсів, які забезпечують активні дії клієнта. []

Психопрофілактика – це система психолого-педагогічних й організаційних заходів, які запобігають виникненню різноманітних психологічних проблем і спрямовані на збереження психічного здоровʼя клієнтів, на створення нормальних умов для їх життєдіяльності.[].

Психологічна реабілітація – процес організованого психологічного впливу, спрямованого на відновлення такого стану психічного здоровʼя воїнів, який знову дозволить їм успішно вирішувати бойові та службові завдання. Ця діяльність, спрямована на відновлення психічних функцій й особистісного статусу людини, порушеного внаслідок дії психотравмуючих факторів, з використанням методів і процедури психотерапії.

Психореабілітаційні заходи проводяться, як правило, в системі реадаптаційної програми, що допускає не тільки спеціалізовану медичну і психологічну допомогу, але і створення необхідних соціальних умов. Психологічне консультування – це вид психологічної допомоги, що полягає в роз’ясненні людині його психологічних труднощів, знятті психологічної напруги, підвищенні його соціально-психологічної компетентності і сприянні в рішенні складних особистих проблем, профілактиці і подоланні кризових ситуацій, а також корекції неадаптивних способів поведінки. Метою консультування є створення сприятливих умов для розв’язання конфліктних ситуацій, продуктивного виходу з кризи, більш продуктивного особистісного розвитку, підвищення якості життя.

Психотерапія – особливий вид міжособистісної взаємодії, за якої пацієнтам надається професійна допомога психологічними засобами при вирішенні проблем психічного характеру. Психотерапiя передбачає активний вплив психотерапевта на особистість військовослужбовця. Пацiєнт психотерапевта – це людина, яка потребує реконструкцiї її особистості [1; 2]. Психологічний розвиток або формування нових психічних операцій, або психічних утворень. Проводиться у медичних або інших лікувальних установах, де необхідно з метою заміни втрачених унаслідок травм або хвороб психічних утворень «виростити» нові, які будуть виконувати функції зниклих або ушкоджених [11, с. 35].

В психотерапії, як форму психологічної допомоги розрізняють її медичний напрям, який охоплює лікування психологічними засобами нервово-психічних, психосоматичних хвороб і розладів у людини, і немедичне, яке орієнтоване на здорову людину і займається подоланням його психологічних труднощів, надання допомоги в його особистісному розвитку.

Найпоширенішим видом надання психологічних послуг в центрах є психологічне консультування, яке спрямоване на допомогу людям, у яких виникають емоційні, психологічні та міжособистісні проблеми. Ця форма психологічної підтримки може бути надзвичайно корисною для тих, хто шукає підтримку, внутрішній розвиток або розв’язання проблем.

Завданням психологічного консультування є не тривале лікування розладів, а оперативна робота з деструктивними формами спілкування, корекція і вироблення нових форм поведінки, планування дій клієнта.

Робота в основному крутиться навколо почуттів, емоцій, переживань, сумнівів. робота стосується конкретних дій, рішень, планів. звертається до несвідомого, чуттєвого сприйняття. звертається до свідомості , інтелекту, раціонального мислення. звертається до минулого. концентрується на сьогоденні та майбутньому. проходить в уповільненому темпі, можна сказати навпомацки. проходить енергійно, з обговоренням варіантів вирішення намічених планів. закінчується загальним покращенням стану клієнта. закінчується конкретними висновками, вирішенням питання. частіше орієнтована на десятки сесій протягом декількох років. спочатку орієнтовано на 5-6 сесій.

Переваги психологічного консультування наступні. Для покращення емоційного стану психологами центрів надання психологічних послуг надається підтримка та та набір інструментів для керування емоціями, що допомагає клієнтам відчути себе краще та покращити своє самопочуття.

При подоланні стресу психолог допомагає зрозуміти та ефективно впоратися зі стресом і труднощами в житті. Для розвитку навичок надається допомога з розвитку вміння спілкування, вирішення проблем, та самоконтролю.

Психологи центрів надання психологічних послуг також допомагають клієнтам у підтримці важливих рішень, таких як розлучення, зміна кар’єри чи виховання дітей та в покращенні взаємин з іншими людьми, що призводить до більшого задоволення від соціального життя.

Психологічне консультування в центрах надання психологічних послуг може бути проведене як індивідуально, так і в групах, залежно від потреб та вибору клієнта. Основні етапи процесу консультування наведені на рис. 2.1.





















Рис. 2.1. Основні етапи процесу консультування в центрах надання психологічних послуг

Консультаційне направлення в психології виникло у відповідь на потреби людей без клінічних порушень, але з конкретними життєвими проблемами. Наочний приклад психологічного консультування-розмова по телефону довіри. Людина з особистою трагедією розмовляє з анонімним психологом, якого він ніколи не бачив. Психолог в свою чергу намагається знайти контакт і вибудувати бесіду так, щоб вирішити клієнтський запит. В середньому консультація триває від півгодини до 4-6 годин і в більшості випадків мова йде про особистісних протиріччях. Пройти тест на невпевненість у собі Етичний кодекс в роботі психолога. Консультативний вид психологічної допомоги спочатку будувався на клієнт-центрованої гуманістичної психотерапії К.Роджерса. Поступово він увібрав моделі взаємодії з когнітивно-поведінкової терапії , гештальттерапії , сімейних розстановок, транзактного аналізу. Серцевиною напрямку вважається "консультативна взаємодія", при якому клієнт за допомогою психолога вчиться вирішувати проблеми, спираючись на свої сильні сторони і внутрішні ресурси. Під час спільної роботи психолог-консультант стає для клієнта своєрідним психологічним дзеркалом, яке, як і звичайне, допомагає «привести себе в порядок». Крім цього» дзеркало " дає можливість розглянути себе з боку, сфокусуватися на проблемі, перенаправити роботу від скарги через бажання до вирішення. Але все це-не звичайна бесіда двох хороших друзів, а коректна робота психолога відповідно до етичного кодексу.

На першу консультацію більшість людей наводить одне загальне утруднення: неможливість відверто поспілкуватися з розумним співрозмовником і отримати адекватний погляд з боку. Родичі або друзі готові допомогти, але вони виявляються настільки втягнутими в особисті проблеми клієнта, що не можуть міркувати про них відсторонено. Іноді у близьких просто немає потрібних знань або досвіду, щоб розкласти по поличках проблему або дати слушну пораду. Можливість виговоритися допомагає клієнту краще структурувати свій запит, а в окремих випадках – самому знайти рішення.

Щоб направити розмову в потрібну сторону і максимально розговорити співрозмовника, психологи центрів надання психологічних послуг застосовують додаткові техніки психологічного консультування, які наведені у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Техніки психологічного консультування в центрах надання психологічних послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Вид техніки | Зміст їх проведення |
| Відкрите питання | дає можливість зосередити увагу на особистому досвіді, задати напрямок роздумів |
| Невербальний вплив | підбадьорюючі жести, кивок голови, нахил тулуба – розташовують співрозмовника до більшої відвертості |
| Підтримка | розповідь про особистий досвід для підтвердження висловлених почуттів або ставлення |
| Рефлексивне слухання | передбачає активне переживання разом з клієнтом |
| Емпатія | встановлення довірчих відносин і позитивної психологічної зв'язку в парі клієнт-психотерапевт |
| Фокусування | консультант підводить співрозмовника до конкретної проблеми, не дає піти в роздум |
| Інформація | розповідь про когнітивні спотворення, механізми, причини, стадії різних психологічних явищ |
| Зворотній зв'язок | показує клієнту, як він виглядає з боку, як його сприймають оточуючі |
| Конфронтація | демонстрація суперечностей, розбіжностей у розповіді клієнта |
| Пошук альтернатив | міркування про можливі шляхи вирішення проблеми, аналіз прийнятого рішення |

Додатково можуть використовуватися спеціальні завдання або вправи з різних психотерапевтичних напрямків, які змінюють хід бесіди і допомагають клієнту глибше зануритися в проблему.

**2.2. Особливості надання психологічних послуг онлайн в умовах сучасних подій**

В умовах сьогодення створення центрів надання психологічних послуг онлайн стало досить ефективним з огляду на завантаженість клієнтів і великі відстані.

Такий вид надання психологічних послуг центрами передбачає особисте спілкування (принаймні на початку роботи). може проводитися очно, по телефону, анонімно, в режимі відео-консультації, листування в чаті, листування по електронній пошті. від початку і до кінця психолог працює з одним клієнтом. Також бувають особисті консультації або спільні сеанси з партнером, дітьми, друзями.

Існує безліч інтернет-платформ та сайтів для центрів надання психологічних послуг як безкоштовних, так і на платній основі.

За інформацією міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій українцям в умовах війни пропонується безкоштовна психологічна підтримка на онлайн-сервісах та та онлайн – платформах, таких як:

* німецька платформа krisenchat Ukrainian, де консультації з психологом відбуваються через месенджер;
* кол-центр "ВартоЖити" працює як лінія кризового консультування.
* Національна психологічна асоціаціа, де  консультації надаються у телефонному режимі або через відеозв’язок.
* Lifeline Ukraine – гаряча лінія, яка працює цілодобово.
* безкоштовні психологічні консультації можна також отримати на платформі "Людина в біді".
* [Mental Help](https://mentalhelp.com.ua/) – це онлайн-платформа, створена для надання безкоштовної професійної психологічної допомоги та підтримки українцям.У проєкті бере участь команда фахових психологів, які безкоштовно працюють з громадянами, які відчули на собі психологічні наслідки війни. Усі зустрічі є конфіденційними.
* Ще одна платформа, створена для онлайн-підтримки – ["Хаб стійкості"](https://resiliencehub.com.ua/). Отримати допомогу від психолога можуть як громадяни, які залишаються в Україні, так і ті, хто виїхав за кордон.

Метою функціонування надання безкоштовних психологічних послуг центрами їх наддання онлайн є:

* якісна психологічна допомога, яка є доступною для широких веств населення України;
* підвищення рівня психологічної культури населення, подолання існуючих стереотипів стосовно психологічної підтримки.

Завдяки покращення стану психічного здоров'я кожного клієнта покращувати стан суспільства в цілому, знижувати кількість проявів деструктивної поведінки.

Якщо передбачається онлайн-консультація, до психолога висуваються додаткові вимоги, а саме:

* достатній досвід спілкування в мережі з особистих і робочих питань;
* досвід особистої терапії в онлайн-форматі;
* вміння однаково ефективно працювати з відео - та аудіоінформацією;
* хороші навички користувача (знання програм, технічна допомога в установці програм).

В умовах сьогодення, коли в Україні тривають військові дії, в центрах надання психологічних послуг особлива увага приділяється військовослужбовцям, членам сімей загиблих. У зв’язку з цим психологи використовують додаткові методи надання психологічної допомоги.

Найбільш складний і визначальний етап консультаційної взаємодії психолога з військовослужбовцем – встановлення психологічного контакту й довіри. Складність встановлення відносин з військовослужбовцем полягає в необхідності врахування певних особливостей.

Військовослужбовці – учасники бойових дій часто вирізняються характерними особливостями, що виявляються у певних психічних станах, процесах, властивостях, поведінці. Це, насамперед, можуть бути підвищена дратівливість, схильність до поганого настрою, нетерплячість, підвищена реактивність, напруженість, ознаки депресії, підвищена стомлюваність, апатичність, тривожність, страх, фобічні реакції, почуття провини, синдром втрати, агресивність, гнів, образа, злість, гіперболізоване відчуття справедливості, а також фіксація на втратах, труднощі з засинанням, нічні кошмари, тремор, неможливість зняти напругу, в тому числі тілесну, постійне відчуття небезпеки тощо [10].

Військовослужбовці в ситуації спілкування керуються правилами поведінки в бою. Питання довіри для них є дуже важливим. Щоб вижити в зоні бойових дій, військовослужбовець мав навчитися нікому не довіряти: краще вважати всіх ворогами, доки переконаєшся в протилежному. Зважаючи на це, встановлення рапорту, заохочення клієнта до розповіді про свої проблеми та про себе, зниження опору може потребувати більше часу.

Під час консультації у військовослужбовців можлива неадекватність реакцій при взаємодії не тільки з оточуючими, а й з психологом. Поведінка може бути більш агресивною, у спілкуванні з’являється роздратованість та підвищується рівень конфліктності. Реакції перенесення часто мають надзвичайно інтенсивний характер із виявленням агресії та намаганням тримати психолога під контролем.

Психологи центрів надання психологічних послуг в процесі консультаційної роботи можуть зтикаються і з низкою інших проблем, серед яких:

* відсутність у військовій свідомості культури звернення до психологів;
* переважання психіатричної моделі в роботі із психічними (і навіть психологічними) проблемами індивіда, що спричиняє не лише стигматизацію клієнта, а й викликає залежність від медикаментозного лікування;
* відсутність координації діяльності психологів, які вже мають значний досвід реальної роботи в умовах ведення бойових дій, відсутність актуальних чітко задекларованих протоколів психологічної допомоги та реабілітації, психологічної реінтеграції, соціальної адаптації тощо.

За сучасних умов є актуальним об’єднання зусиль психологів силових відомств і цивільних психологів для уніфікації психологічних заходів, наближення допомоги до споживачів – військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей, використання для цього інфраструктури цивільних психологічних інституцій або місць постійної дислокації військових частин за домовленістю з командирами частин, залучаючи для консультаційної роботи кваліфікованих цивільних психологів, які рекомендовані професійними об’єднаннями психологів.

**ВИСНОВКИ**

До центрів надання психологічних послуг звертаються люди із симптомами гострого стресу, панічними атаками, різноманітними симптомами посттравматичного стресового розладу. Поширені запити стосуються негативних психічних станів, серед яких тривожність, депресія, агресивність, дратівливість, конфліктність, втрата сенсу життя, які особливо загострюються у період війни. Водночас чимало клієнтів центрів надання психологічних послуг прагнуть самореалізації в нових умовах, зокрема шукають соціальні контакти, роботу, можливість займатися волонтерською діяльністю, можливості кращої адаптації дітей.

Особливими клієнтами центрім надання психологічних послуг в даний час є військовослужбовці, якічасто вирізняються характерними особливостями, що виявляються у певних психічних станах, процесах, властивостях, поведінці. Це, насамперед, можуть бути підвищена дратівливість, схильність до поганого настрою, нетерплячість, підвищена реактивність, напруженість, ознаки депресії, підвищена стомлюваність, апатичність, тривожність, страх, фобічні реакції, почуття провини, синдром втрати, агресивність, гнів, образа, злість, гіперболізоване відчуття справедливості, а також фіксація на втратах, труднощі з засинанням, нічні кошмари, тремор, неможливість зняти напругу, в тому числі тілесну, постійне відчуття небезпеки тощо.

Загалом центри надання психологічних послуг надають широкий спектр психологічних послуг населенню, сприяють соціально-психологічній адаптації людей в умовах сьогодення.

Характер, динаміка, своєрідність міжособистісних відносин клієнта і психолога, а також особисті якості психолога, відіграють визначальну роль у динаміці й дієвості психологічної допомоги.

При цьому існують специфічні нормативні документи – етичні або деонтологічні кодекси, в яких зведено основні моральні вимоги до професійної діяльності спеціаліста.

Найважливішою умовою професійної роботи практичного психолога з клієнтом та його найближчим соціальним оточенням є дотримання етичних норм. Етичний кодекс сприяє більш успішному здiйсненню психологами своєї професiйної діяльності. Заснована Товариством психологів України Комiсiя з етики проводить роботу, спрямовану на правильність тлумачення психологами етичного кодексу, здійснює контроль за його додержанням, забезпечує формування у психологів сприйняття цього кодексу і зобов’язання перед громадськістю як одного з важливих актів чинного законодавства.

В центрах надання психологічних послуг більш всього використовується психологічне консультування, яке є досить ефективним психопрофілактичним засобом є, яке є значно доступнішим порівняно з іншими видами психологічної допомоги, що потребують значних часових витрат, певної підготовки, обладнання тощо. У випадку звернення військовослужбовців невідкладно після переживання травматичних подій, психологічне консультування часто набуває характеру кризового консультування.

Психологічне консультування є дієвим та доступним видом психологічної допомоги, може застосовувати навіть у несприятливих умовах, за відсутності певного обладнання та комфорту (що в цілому є важливим фактором роботи психолога) у центрах надання психологічних послуг.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Конституція України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show
2. Декларацією прав людини [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_384>
3. Конвенція про права дитини [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text>;
4. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05>
5. Про соціальні послуги: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text
6. Типове положення про центр соціально-психологічної допомоги: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 травня 2004 р. № 608
7. Блінов О. А. Функції та специфіка роботи практичного психолога: навч. посібник / О. А. Блінов, П. П. Криворучко, В. М. Марченко. – К. : КиМУ, 2009. – 462 с.
8. Блінов О. А. Види та напрямки психологічної допомоги психотравмованим військовослужбовцям / О. А. Блінов // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. праць. – К. : НУОУ, 2014. – Вип. 4 (41). – С. 168-173
9. Класифікація видів психологічної допомоги naurok.com.ua/klasifikaciya-vidiv-psihologichno-dopomogi-336231.html
10. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Олійник В.О., Хоружий С.М., Ларіонов С.О., Сириця М.В. Особливості надання психологічної допомоги військовослужбовцям, ветеранам та членам їхніх сімей цивільними психологами : метод. посіб. К. : 7БЦ, 2023. 175 с.
11. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування : навч. посібник / В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. – Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. – 384 с.
12. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. / Гридковець Л. та ін. ; за заг. ред. Л. Гридковець. Том 3. Київ, 2018. 236 с. URL: https://www.osce.org/files/f/documents/4/d/430841.pdf
13. Основи психологічного консультування (лекційний курс) : навч.-метод. посіб. / уклад. Б. А. Якимчук, І. П. Якимчук. Умань : ПП Жовтий О.О., 2013. 204 с.
14. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 1. – Київ, 2018. – 208 с.
15. Перша психологічна допомога: посібник для працівників на місцях. — Київ: Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. — 64 с.
16. Психологічна служба : Підруч. / [В.Г.Панок (наук. ред.), А.Г.Обухівська, В.Д.Острова та ін.]. – Київ : Ніка-Центр, 2016. – 362 с.
17. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій: методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко, Царенко Л. Г. /за ред. З. Г. Кісарчук. – К. : ТОВ "Видавництво "Логос", 2014 – 206 с.
18. Чаплак Я.В. Основи психологічного консультування: навчальнометодичний посібник / Я.В.Чаплак, О.М.Чернописький. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 248 с.
19. Все про психологічне консультування: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukreit.com.ua/vse-pro-psyhologichne-konsultuvannya-ta-pryklady-konsultuvannya/>
20. Психологічне консультування: що це таке і види консультацій: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cau.in.ua/187-psikhologichne-konsultuvannya.html>