



Peterburg: Socialno-psihologicheskij centr [in Russian].

16. Tytarenko, T.M., Kochubeinyk, O.M., & Cheremnykh, K.O. (2014). *Psykhologichni praktyky konstruiuvannya zhyttia v umovakh postmodernoї sotsialnosti* [Psychological practices of constructing life in the postmodern sociality conditions]. Kyiv: Millennium [in Ukrainian].

17. Tsinnosti ukraintsiv pro et contra reform v Ukraini: pres-relez 3 chervnia 2015 [Ukrainians' values pro et contra reform in Ukraine: press-release of June 3, 2015]. *Tsentr sotsialnykh ta marketynhovykh doslidzhen Sotsys* [Sociis Social and Marketing Research Center]. Retrieved from <http://old.socis.kiev.ua/ua/press/tsinnosti-ukrajintsiv-pro-et-contra-reform-v-ukrajini.html> [in Ukrainian].

18. Chepeleva, N.V. (2012). Samoproektuvannya osobystosti v dyskursyvnomu prostori [Self-design of the personality in the discursive space]. *Naukovi studii iz sotsialnoi ta politychnoi psykholohii – Scientific studies on social and political psychology*, 31, 12–20. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nsspp_2012_31_4 [in Ukrainian].

19. Shevelenkova, T.D., & Fesenko, T.P. (2005). Psihologicheskoe blagopoluchie lichnosti [Psychological well-being of a person]. *Psihologicheskaja diagnostika – Psychological diagnostics*, 3, 95–121 [in Russian].

20. Shchotka, O.P. (2017). Shchaslyva starist: «rozhevi okuliary» dlia doroslykh [Scary old age: «pink sunglasses» for adults]. Proceedings from all-Ukrainian scient. pract. seminar. *Rakursy psykholohichnoho blahopoluchchia osobystosti – Perspectives of psychological well-being of a person*, (pp. 17-23). Nizhyn: NDU im. M.Hoholia [in Ukrainian].

21. Erikson, E. (1996). *Identichnost: junost i krizis* [Identity: youth and crisis]. Moskva: Progress [in Russian].

22. Jung, K.G. (2016). *Problemy dushi nashego vremeni* [Problems of the soul of our time]. Sankt-Peterburg: Piter [in Russian].

23. A Memorandum on Lifelong Learning / Commission Of The European Communities. SEC(2000)1832. Brussels, 2000. 36 p.

24. Baumeister R., Shapiro J. P., Tice D. Two kinds of identity crisis.

25. Kegan, R. (1998) In over our heads: The mental demands of modern life. 416 p.

Стаття надійшла до редакції 14.01.2020.

The article was received 14 January 2020.

УДК 159.923.2

DOI <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2020-1-16>

СУПРОВІД ОСОБИСТОСТІ ЕЛЕКТРОННИМИ ЗАСОБАМИ: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

Дворник Марина Сергіївна,

кандидат психологічних наук,

завідувач лабораторії соціальної психології особистості

Інститут соціальної та політичної психології

Національної академії педагогічних наук України

dvornyk.marina@gmail.com

orcid.org/0000-0003-1505-0169

Мета. Статтю присвячено теоретичному огляду досліджень електронного супроводу постраждалої внаслідок складних життєвих обставин особистості. У зв'язку з нестачею системного вивчення соціально-психологічних аспектів такого супроводу за мету було поставлено виявлення соціально-психологічних предикторів, які забезпечують зростання психологічного благополуччя особистості в результаті її участі в онлайн-групах взаємопідтримки.

Методи. Дослідження послуговувалося теоретичними методами збору, аналізу й узагальнення інформації. Систематичний аналіз джерел здійснювався у три етапи: на першому етапі відбувся відбір найновіших досліджень за означеною проблематикою, на які була оформлена підписка в базі Google Scholar; другий етап включив ручний пошук та відбір джерел у базі Web of Science Core Collection за тематичними запитами в різних уточнювальних комбінаціях; на третьому етапі серед усіх відібраних джерел аналізувалися ті, які містили в тексті зазначення будь-яких соціально-психологічних показників, які б свідчили про підвищення психологічного благополуччя досліджуваних.

Результати. Систематичний аналіз літератури показав, що дієвість соціально-психологічного супроводу особистості електронними засобами зумовлено насамперед задоволенням потреби супроводжуваного в соціальній підтримці. З'ясовано, що її компоненти – інформаційна (обмін практичними порадами та знаннями), емоційна (експресивне відреагування й утилізація афектів), оцінкова (переінтерпретація болісного досвіду та мотивація діяти), мережева (розширення кола контактів) та матеріалізована (дієва допомога або обмін матеріальними благами) – можуть успішно реалізовуватися в онлайн-середовищі. Іншими соціально-психологічними предикторами підвищення психологічного благополуччя особистості в результаті електронного супроводу визначено механізм соціальної ідентифікації з онлайн-

групою та почуття приналежності до неї; почуття спільності завдяки схожому досвіду; конвенційність та повагу до особистісних кордонів; луркінг як специфічний для онлайн-простору феномен взаємодії користувача із групою без самопроявів, видимих для інших. Показано, що описані предиктори позитивно впливатимуть на психологічне благополуччя супроводжуваних в разі врахування їхніх персональних особливостей.

Висновки. Виявлені соціально-психологічні предиктори впливу онлайн-супроводу на підвищення рівня психологічного благополуччя його учасників будуть покладені в основу емпіричної моделі дослідження електронного соціально-психологічного супроводу постраждалих унаслідок воєнних дій на Сході України.

Ключові слова: криза, психотравматизація, психологічне благополуччя, психосоціальна підтримка, групи взаємодопомоги, онлайн-спільнота, соціально-психологічний супровід, електронний супровід.

PERSONALITY'S SUPPORT BY ELECTRONIC MEANS: SOCIO-PSYCHOLOGICAL ASPECT

Dvornyk Maryna Serhiivna,
Ph. D. in Social Psychology,
Head of the Laboratory of Social Psychology of Personality
Institute for Social and Political Psychology
of National Academy of Educational Sciences of Ukraine

dvornyk.marina@gmail.com
orcid.org/0000-0003-1505-0169

Purpose. The paper is dedicated to the theoretical review of the researches on the electronic assistance of persons suffering from difficult life circumstances. Due to the lack of systematic studies of the socio-psychological aspects of such support, the purpose was to identify socio-psychological predictors which enhance the personality's psychological well-being as a result of their participation in online peer-support groups.

Methods. The study used theoretical methods of information collecting, analyzing, and generalizing. The systematic analysis of the sources was carried out in three stages: the first stage was the selection of the newest researches on the identified issues by Google Scholar subscription; the second stage included manual search and selection of sources in the Web of Science Core Collection based on thematic queries in various refinements; at the third stage, among all selected sources, there were analyzed those that contained in the text any socio-psychological indicators of increase in the respondents' psychological well-being.

Results. A systematic review of the literature showed that the effectiveness of electronic means in socio-psychological support of the person is conditioned, first of all, by the social support need's satisfaction. It is found that its components – informational (exchange of practical advice and knowledge), emotional (expressive response and utilization of affect), esteem (reinterpretation of painful experience and motivation to act), network (widening of the circle of contacts), and tangible (acting help and material means' exchange) support – can be successfully implemented in an online environment. Other socio-psychological predictors of the individual's psychological well-being enhancing by means of electronic support are defined as the mechanism of social identification with the online group and a sense of belonging to it; a sense of community through similar experiences; conventionality and respect for personal boundaries; lurking as an online-specific phenomenon of user interaction with a group without self-expression seen by others. It is shown that the described predictors can have a positive effect on the psychological well-being of supported ones if their personal characteristics are taken into account.

Conclusions. The described socio-psychological predictors of the online support impact on enhancing the psychological well-being of its participants will form the basis of an empirical model for the study of electronic socio-psychological support for victims of military actions in the East of Ukraine.

Key words: crisis, psycho-traumatization, psychological well-being, psychosocial support, peer-to-peer groups, psychosocial support, online community, socio-psychological assistance, electronic support.

Вступ

Сучасні події в Україні розгортаються на тлі війни не тільки реальної, але й віртуальної, інформаційної. Повсюдне використання інформаційно-комунікативних технологій, застосування мобільних пристроїв та гаджетів прискорює темпи соціального життя, призводить до хаотичного поширення інформації та почасти стає причиною особистісного неблагополуччя.

Однак саме завдяки онлайн-інструментам стають доступними й ті практики допомоги громадянам, які ще декілька десятиліть тому годі було й уявити. Ідеться і про електронний формат соціально-психологічного супроводу особистості, яка зазнала руйнівних наслідків воєнного конфлікту та потребує підтримки для реінтеграції до повсякденного, немілітаризованого життя.



Оскільки традиційні форми супроводу особистості втрачають свою ексклюзивність у зв'язку з неможливістю охопити одразу велику кількість тих, хто цього потребує, актуальними стають підходи, у яких повністю або частково використовуються електронні засоби – інформаційні портали, інтерактивні сайти, мобільні застосунки, чат-боти, онлайн-групи взаємодопомоги тощо.

Найновіші дослідження вказують на те, що цифрові сервіси з питань ментального здоров'я можуть бути досить успішними в підвищенні рівня психологічного благополуччя населення. Насамперед ідеться про надання психосоціальної підтримки в онлайн-спільнотах, які включають людей зі схожими проблемами. Залучення до таких спільнот допомагає особистості виражати себе, долати стигматизацію й ухвалювати більш виважені рішення щодо власного здоров'я завдяки ознайомленню з успішними практиками учасників групи (Kolawole, 2019; Iliffe, 2019). Віртуально опосередкована групова підтримка надає майже ті самі ресурси, як і традиційні групи взаємодопомоги: обмін інформацією та практичними порадами, емоційна підтримка та підбадьорювання, вдячність, емпатія, вираження почуттів та спільне вирішення проблем (Vambina, 2007). Завдяки цьому групи онлайн-підтримки можуть підвищувати в особистості відчуття контролюваності свого життя, упевненості в собі, більшої незалежності, розширення кола соціальних взаємодій та поліпшення здатності виражати власні почуття (Barak et al., 2008). Крім того, широке коло часо-просторових, матеріальних, соціальних бар'єрів можуть бути подолані саме завдяки електронному формату надання підтримки (White, Dorman, 2001).

Утім, досліджено й недоліки онлайн-супроводу особистості, яка переживає наслідки певних травматичних, кризових для неї подій (White, Dorman, 2001). Зокрема йдеться про неможливість отримати фізичний контакт та ймовірність відмови в подальшому вступати до реальних взаємодій, ризику появи інтернет-залежності, дезінформування й інформаційних перевантажень (Barak et al., 2008; Mo, Coulson, 2014).

Проте залучення до онлайн-груп психосоціального супроводу все ж відбувається завдяки наявності такого ресурсу взагалі, його зручності, доступності дієвих порад спільноти та зменшенню тривожності й сором'язливості під час роботи з особистими проблемами (Idriss et al., 2009). Також відомо, що коли підтримуюча сім'я

та друзі з реального життя особи долучалися до її онлайн-груп взаємодопомоги, то показники її благополуччя зростали (Cummings et al., 2002).

Системне ж вивчення соціально-психологічних аспектів підтримки особистості електронними засобами залишається прогалиною серед багатьох закордонних досліджень, вітчизняних і поготів. Це зумовило **мету** дослідження: з'ясувати соціально-психологічні предиктори, які забезпечують зростання рівня психологічного благополуччя особистості в результаті супроводу її електронними засобами.

1. Теоретичне обґрунтування проблеми

Під *соціально-психологічним супроводом* ми розуміємо насамперед комплексну підтримку особистості з боку найближчих осіб, спільнот, до яких вона включена, а також фахівців – соціальних працівників, психологів, педагогів, медиків тощо, – які володіють спеціальними навичками надання допомоги. Метою супроводу є формування в особи, яку супроводжують, достатнього рівня суб'єктності, щоби використовувати власний внутрішній потенціал, самостійно робити вибір, нести відповідальність за своє життя, водночас не відмовляючись від допомоги оточення (Титаренко, 2019).

В англомовній літературі в цьому сенсі найбільш уживаний термін «психосоціальна підтримка» (“psychosocial support”), яка надається пацієнтам у разі важких захворювань (зокрема, онкологічних), людям із проблемами психічного здоров'я, постраждалим унаслідок катастроф чи військових конфліктів, іншим вразливим категоріям населення. Однією з найпоширеніших форм психосоціальної підтримки є групи взаємодопомоги, базовані на принципі «рівний рівному» (“peer support”), тобто їхні модератори – ті особи, які безпосередньо мали травматичний чи кризовий досвід та успішно з ним упоралися. Методологічним підґрунтям функціонування таких груп можна вважати теорію *соціального навчання* А. Бандури: спостереження учасника за продуктивними діями інших допомагає йому поліпшувати власну поведінку (Bandura, 1997); *ефект «помічника»*: особистісне відновлення відбувається завдяки підбадьорюванню інших, навчання їх корисних практик (Riessman, 1965); загальні принципи групової психотерапії – зокрема, подолання в людини почуття ізольованості через усвідомлення, що подібну проблему мають інші; поява надії через спостереження за змінами інших тощо (Yalom, Leszcz, 2008).

Супровід особистості електронними засобами варто розуміти як окрему форму соціально-психологічного супроводу, яка передбачає спільнотну, інформаційну, емоційну й інструментальну допомогу особі, опосередковану використанням електронного пристрою (персональний комп'ютер, смартфон, планшет тощо) та відповідних сервісів (вікі-сайти, блоги, чат-кімнати, форуми, месенджери тощо) (Vambina, 2007). Як і очний, електронний соціально-психологічний супровід особистості має на меті активізацію роботи спільнот, до яких включена людина, щоби створити потенційне середовище конструктивних змін. Загалом, успішність електронного супроводу визначаємо підвищенням показників психологічного благополуччя – наявності в особистості прийняття себе, автономії, компетентності, прагнення до зростання, життєвої мети, позитивних стосунків з іншими (Ryff, 1989), а також толерантного ставлення до невизначеного, непередбачуваного (Титаренко, 2018).

2. Методологія та методи

Дослідження послугоувалося теоретичними методами збору, аналізу й узагальнення інформації. Систематичний аналіз джерел здійснювався в декілька етапів. На першому етапі відбувався відбір найновіших досліджень, на які була оформлена підписка в базі Google Scholar, за запитами «соціально-психологічний супровід», «електронний супровід», «психологічне благополуччя», «electronic psychosocial assistance», «online psychosocial support», «psychological well-being». Другий етап включив ручний пошук джерел у базі Web of Science Core Collection за означеними запитами в різних уточнювальних комбінаціях. Критерієм відбору на обох етапах слугувало обов'язкове поєднання у джерелі тематики соціально-психологічного супроводу, електронних інтервенцій і психологічного благополуччя. На останньому етапі серед усіх відібраних джерел аналізувалися ті, які містили в тексті зазначення будь-яких соціально-психологічних показників, які б свідчили про підвищення рівня психологічного благополуччя досліджуваних.

3. Результати та дискусії

У результаті систематичного аналізу було відстежено декілька соціально-психологічних предикторів позитивного впливу супроводу особистості електронними засобами на її психологічне благополуччя. Оскільки травмівні, кризові, неочікувані ситуації можуть поглиблювати почуття відчуженості, ізоляваності, тривожності стосовно майбутнього, нестачі поінформованості щодо власного фізичного та пси-

хологічного стану тощо, саме бажання ці неприємні почуття змінити мотивує сучасну людину знаходити підтримку насамперед в інтернет-просторі й електронних джерелах, що видається простішим та швидшим способом, ніж у реальному житті. У дослідженні O. Kolawole (2019 р.) показано, що пошук соціальної підтримки онлайн фактично не відрізняється від офлайн-взаємодій: його опосередковано афіліативною поведінкою – прагненням людини встановлювати зв'язки з тими, хто, на її думку, має схожі з нею риси або опинився в подібній ситуації. Згідно із С. Schaefer, J. Coyne та R. Lazarus (1981 р.), компонентами *соціальної підтримки* є інформаційна, емоційна, оцінкова, мережева та матеріалізована.

Інформаційна підтримка. Складна, нова, дестабілізуюча життєва ситуація завжди потребує якісної інформації. Досліджено, що пацієнти часто відвідують інтернет-ресурси охорони здоров'я, оскільки хочуть задовольнити свої інформаційні потреби, щоби полегшити тривогу й зменшити стрес щодо незнайомого стану, з яким стикнулися. Онлайн-спільнота в цьому сенсі розглядається як інформаційний центр, де люди можуть мінімізувати неправдивість чи оманливість інформації, отримавши її з перших вуст. Обмін знаннями, практичними порадами, персональними успішними практиками подолання негараздів в онлайн-групах із питань здоров'я розширював уявлення їхніх учасників про власні можливості, стимулював застосувати конструктивні копінги та розвивало нові навички (Coulson et al., 2017; Iliffe, Thompson, 2019; Mo, Coulson, 2014; Smith-Merry et al., 2019). Перевагою користування електронними засобами для обміну інформацією учасниками групи є можливість писати свої повідомлення у зручному темпі та редагувати їх за необхідності, що допомагає вирівнювати можливості учасників і знімати напругу, яка може виникати під час реальних взаємодій осіб із різними когнітивними здібностями (Pretorius, 2016).

Емоційна підтримка. Цей компонент соціальної підтримки реалізується у взаємному вираженні прихильності й спрямований не на вирішення проблеми, а на покращення настрою особи. Електронні засоби допомагають надати таку підтримку екстрено, негайно, саме в той момент, коли необхідно, без очікування планових консультацій із фахівцем. У низці праць показано, що вираження емоцій та прояви емпатії в електронно-опосередкованому спілкуванні груп позитивно впливають на різні аспекти психологічного благополуччя їхніх членів (Han et al., 2019). Проте



водночас важливий емоційний інтелект учасників групи: унаслідок активного вираження й отримання емоційної підтримки стан, найімовірніше, покращуватиметься тільки в тих, хто має високий рівень емоційно-комунікативної компетентності (Yoo et al., 2014). Крім того, є докази того, що не всі прояви негативних емоцій в електронно-опосередкованій спільноті є корисними. Зокрема, у дослідженні онкохворих жінок було продемонстровано, що краще впливали на якість життя учасниць онлайн-групи прояви гніву, ніж вираження страху й тривоги (Lieberman, Goldstein, 2006).

Оцінкова підтримка спрямована на підвищення самооцінки учасників електронного спілкування, створення переконання, що вони мають достатньо ресурсів та здатні подолати певні проблеми. Така підтримка допомагає особі вжити необхідних заходів для полегшення своєї складної ситуації (Kolawole, 2019). Для деяких учасників із дослідження (J. Smith-Merry et al., 2019) можливість долучитися до онлайн-спілкування на спеціальному форумі створила контекст, у якому вони розуміли або переінтерпретували власний досвід і розвинули надію на краще майбутнє. Завдяки позитивній оцінці їхніх дій однокорупниками учасники онлайн-спільноти могли вільніше презентувати свої негаразди й успіхи в інших соціальних ситуаціях (White, Dorman, 2001; Iliffe, Thompson, 2019).

Мережева підтримка покликана нагадувати про постійну доступність соціального капіталу особистості. Оскільки люди схильні визначати власну соціальну цінність, виходячи з кількості спільнот, до яких вони включені, просто факт наявності ще однієї групи, у якій людина може проявлятися, може стати додатковим бонусом до її психологічного благополуччя. Учасники онлайн-форуму з питань психічного здоров'я повідомляли, що цей простір надав їм змогу долати соціальну ізоляцію та спілкуватися з людьми, у той спосіб і в той час, коли їм це було найбільше потрібно (Smith-Merry et al., 2019). Поведінка пошуку інших інтернет-користувачів, щоби вислухати їхню проблему, довірити їм власні переживання, показує пряму кореляцію із психологічним благополуччям користувача в разі його приєднання до онлайн-спільноти (Kolawole, 2019). До того ж можливість описувати свій досвід, ділитися поезією, малюнками й іншими продуктами творчості у спеціально організований мережі навіть без зворотного зв'язку допомагала користувачам організувати свої думки, комунікувати надалі більш продуктивно та навіть переживати катарсис (White, Dorman, 2001).

Матеріалізована підтримка проявляється в будь-якій фізичній, опредмеченій допомозі з боку учасників онлайн-спільноти, до якої включена особа (Kolawole, 2019). У цьому разі йдеться про процеси обміну матеріальними благами завдяки певним сервісам (наприклад, грошові перекази онлайн) чи службам доставки (поштові відправлення реальних речей), або розвіртуалізації – припинення стану віртуальності шляхом особистої зустрічі. Випадки розвіртуалізації є вкрай рідкісними, однак саме їх можна вважати апогеєм прояву соціальної підтримки, коли з'являються фізичні дії з боку підтримуючих осіб (приготувати їжу, повезти в лікарню, допомогти по господарству тощо) (McKenna, Green, 2002).

Ідентифікація із групою та почуття приналежності. Згідно з теорією соціальної ідентичності Г. Теджфела, ми схильні створювати особливі емоційні зв'язки у групі та захищати її цінності, якщо вважаємо себе її невід'ємною частиною, ідентифікуємося з нею. Досліджено, що ідентифікація з онлайн-групою позитивно впливає на психологічне благополуччя її учасників, адже забезпечує активну залученість до групових процесів. Чим більше учасник ідентифікує себе зі своєю онлайн-спільнотою взаємодопомоги, тим відчутнішим йому здаватиметься обмін соціальною підтримкою в ній (Zhu, Stephens, 2019). Така онлайн-поведінка, як відповіді на запитання користувачів, початок нової теми дискусії, регулярне відвідування електронних платформ групи, обмін досвідом у коментарях, збільшувала суб'єктивно сприйнятту кількість отриманої учасником соціальної підтримки в цій спільноті (Kolawole, 2019: 45–46). Почуття приналежності до групи електронного супроводу, сприйняття її учасників як родичів чи друзів також допомагало користувачам рішучіше змінювати свою непродуктивну поведінку (Iliffe, Thompson, 2019).

Почуття спільноти. Наявність схожого досвіду в онлайн-групі взаємопідтримки надає користувачам більше впевненості в тому, що їх зрозуміють (Coulson et al., 2017). Схожий досвід – сильний мотиваційний фактор для приєднання до групи та, у подальшому, створення почуття нормальності щодо наявної проблеми. Через розкриття персональної, часто до того не озвученої інформації користувачі ніби надають своїм негараздам легітимності та створюють особливу атмосферу довіри та вдячності (Pretorius, 2016). Деякі учасники інтернет-групи супроводу після важкої операції на хребті повідомляли, що розуміння схожості свого медичного стану на стан інших користувачів було для них важливішим, ніж

тематика обговорень. Дехто навіть зазначав, що завдяки почуттю спільності в цій групі покращувалися їхні стосунки в інших офлайн-спільнотах (Strøm et al., 2019).

Соціальні порівняння. Людина прагне порівнювати себе й інших, щоб підтримувати позитивний образ себе, не втрачати адекватної самооцінки та мотивації (Festinger, 1954). У спільнотах електронного супроводу цей ефект може виявитися досить корисним. Усвідомлення деякими учасниками, що інші опинилися в ще гіршій ситуації, ніж вони, може надати їм відчуття полегшення. На пізніших стадіях супроводу кейси з більш вдалим історіями можуть вселити в користувачів онлайн-групи надію на зміни та мотивувати на самовдосконалення (Iliffe, Thompson, 2019). Утім, прогрес учасників онлайн-спільноти взаємодопомоги може по-різному впливати на конкретних користувачів – когось це надихатиме, а комусь здаватиметься викликом, сповненим тривогою та непевністю, адже в них ці зміни не відбуваються (Pretorius, 2016).

Конвенційність та повага до особистісних кордонів. Як і в реальному житті, продуктивний соціально-психологічний супровід у віртуальному вимірі не може здійснюватися без урахування особистісних кордонів супроводжуваних. Учасники онлайн-спільнот взаємодопомоги повідомляли, що обговорення особливих правил функціонування групи є необхідною умовою покращення їхнього стану. Наприклад, для деякого болючим тригером могли виявитися певні теми або слова в повідомленнях, тому важливо було домовитися щодо обмеження таких обговорень (Smith-Merry et al., 2019). Поширеним запитом щодо збереження особистісних кордонів було також дотримання анонімності, адже так користувачі могли почуватися безпечніше та легше «розкриватися», що допомагало їм поліпшувати свій стан (Coulson et al., 2017).

Луркінг. Це специфічний соціально-психологічний феномен, характерний тільки для інтернет-простору: луркери включені до спільноти й мають доступ до всього її контенту, однак не проявляються у видимій онлайн-поведінці (не створюють теми для обговорень, не коментують, не «лайкають» тощо). Луркінг може бути характерний сором'язливим або надто стриманим користувачам групи електронного супроводу, доки вони не зрозуміють її норми та стиль спілкування (Winzelberg, 1997). Наявна література вказує на те, що результати участі в електронних групах взаємодопомоги суттєво не відрізняються в луркерів

і тих, хто проявляє активну онлайн-поведінку (Mo, Coulson, 2014). Навіть більше, усвідомлена та послідовна луркінг-поведінка може підготувати луркерів до збільшення онлайн-активності, розвинути почуття належності до онлайн-спільноти, допомогти побачити в повідомленнях учасників ширші перспективи й отримати глибше розуміння обговорюваного (Mazuro, Rao, 2011).

Загалом, у більшості проаналізованих робіт наголошено, що провідним соціально-психологічним механізмом для успішності електронного супроводу є соціальна ідентифікація з онлайн-групою (Kolawole, 2019; Zhu, Stephens, 2019), а водночас – інформаційна й емоційна підтримка учасниками один одного (Atwood et al., 2018).

Утім, існує й велика кількість уточнень щодо дії описаних предикторів підвищення рівня психологічного благополуччя учасників груп електронного супроводу. Зокрема, у дослідженні онлайн-спільнот взаємодопомоги тих, хто завдавав собі тілесних самопошкоджень, було показано, що налагодження тісних зв'язків між учасниками може спричинити конфлікти та погіршувати їхню ситуацію. Обмін інформацією також не завжди приносив користь: через надмірну експресію інших дехто починав уважати, що його проблеми не такі важливі, а для деякого було нестерпним читання про чийсь суїцидальні думки (Coulson et al., 2017). Багато контроверсійності залишається і щодо анонімності користувачів: хоча для багатьох так забезпечується можливість бути «справжнім» у групі, усе ж дехто вказував, що вона заважає появі почуття спільності та не дозволяє отримати соціальну підтримку повною мірою (Smith-Merry et al., 2019). Крім того, залишається проблема брехні, нещирості, ризику яких підвищуються через електронний формат спілкування: якщо хтось із членів онлайн-спільноти бреше щодо своєї особи, у групі наростають почуття сорому, недовіри та підозрілості (Feldman, 2000). Згадується і нереалізована потреба в персональних контактах і живих зустрічах, які не можуть бути забезпечені електронним форматом супроводу, зокрема, для користувачів із обмеженою мобільністю (Pretorius, 2016).

Висновки

Соціально-психологічний супровід електронними засобами передбачає комплексну підтримку постраждалої внаслідок складних життєвих обставин особистості з боку онлайн-спільноти, до якої можуть входити користувачі зі схожим досвідом, її знайомі чи близькі з реального життя, фахівці-модератори.



Опосередкованість такого супроводу електронним пристроєм має як свої переваги, так і недоліки, утім, соціально-психологічні предиктори впливу онлайн-супроводу на підвищення рівня психологічного благополуччя учасників, згідно з результатами теоретичного аналізу, загалом виявилися подібними до функціонування традиційних психотерапевтичних груп або груп взаємодопомоги ("peer-to-peer"). Можливість обміну соціальною підтримкою з її компонентами – насамперед *інформаційним* і *емоційним* – постає в деякому сенсі універсальним соціально-психологічним предиктором успішності електронного супроводу особистості. Та в онлайн-групі можна продуктивно обмінюватися і підтримкою, спрямованою на підтримання здорової *самооцінки* та віри у зміни, розширення *мережі* контактів і навіть отримання *матеріалізованої* допомоги. Чи не найважливішим соціально-психологічним механізмом для ефективності онлайн-супроводу виявлено соціальну *ідентифікацію* із групою, яка культивує в особистості почуття приналежності й активізує важливі життєві ресурси, щоби розпізнати й отримати допомогу. *Почуття спільності* забезпечується в онлайн-групі схожим досвідом і допомагає особистості легітимізувати свої негаразди, досягти стану нормальності поруч із подібними собі. Завдяки механізму *соціальних порівнянь* супроводжуваний може побачити, що його стан не найгірший, або

надихнутися успішними історіями подолання проблеми, хоча позитивна дія цього механізму залежатиме від окремих особистісних чинників. Успішність електронного супроводу пов'язується в літературі і з тим, наскільки безпечним для учасників є кіберпростір – чи зрозумілими є межі взаємодій, повага до *особистісних кордонів*; якщо онлайн-група досягає спільних *конвенцій*, то психологічне благополуччя її членів має всі шанси зростати. Унікальним та допомагаючим для окремих членів груп електронного супроводу може виявитися й феномен *луркінгу*, коли користувач не проявляється в онлайн-взаємодіях, проте активно переглядає й аналізує всі артефакти взаємодій інших.

Описані соціально-психологічні предиктори підвищення психологічного благополуччя членів груп електронного супроводу не претендують на вичерпність, що зумовлено різноспрямованістю аналізованих досліджень і нестачею робіт, присвячених соціально-психологічному супроводу осіб, які, зокрема, стали жертвами воєнних дій. Однак саме останні нас найбільше цікавлять у зв'язку з тими умовами, що нині склалися в Україні. Тому перспективою подальшої роботи є розроблення емпіричної моделі дослідження електронного соціально-психологічного супроводу постраждалих унаслідок воєнних дій на Сході України, з'ясування чинників його ефективності та залученості користувачів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Титаренко Т. Соціально-психологічний супровід як спосіб полегшення переходу від війни до миру. 2019. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/713417/> (дата звернення: 07.10.2019).
2. Титаренко Т. Способи підвищення психологічного благополуччя особистості, що пережила травму. *Психологія: теорія і практика*. 2018. Вип. 1 (1). С. 112–119.
3. The exchange of social support on online bariatric surgery discussion forums: A mixed-methods content analysis / M. Atwood et al. *Health communication*. 2018. № 33 (5). P. 628–635.
4. Bambina A. Online social support: the interplay of social networks and computer-mediated communication. *Cambria press*. 2007. 268 p.
5. Bandura A. *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York : Worth Publishers, 1997.
6. Barak A., Boniel-Nissim M., Suler J. Fostering empowerment in online support groups. *Computers in human behavior*. 2008. № 24 (5). P. 1867–1883.
7. Coulson N., Bullock E., Rodham K. Exploring the therapeutic affordances of self-harm online support communities: An online survey of members. *JMIR mental health*. 2017. № 4 (4). e44.
8. Cummings J., Sproull L., Kiesler S. Beyond hearing: Where the real-world and online support meet. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. 2002. № 6 (1). P. 78.
9. Feldman M. Munchausen by Internet: detecting factitious illness and crisis on the Internet. *Southern Medical Journal*. 2000. № 93. P. 669–672.
10. Festinger L. A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations*. 1954. № 7 (2). P. 117–140.
11. A Longitudinal Investigation of Empathic Exchanges in Online Cancer Support Groups: Message Reception and Expression Effects on Patients' Psychosocial Health Outcomes / J. Han. *Journal of health communication*. 2019. № 1. P. 1–9.
12. Idriss S., Kvedar J., Watson A. The role of online support communities: benefits of expanded social networks to patients with psoriasis. *Archives of dermatology*. 2009. № 145 (1). P. 46–51.
13. Iliffe L., Thompson A. Investigating the beneficial experiences of online peer support for those affected by alopecia: An interpretative phenomenological analysis using online interviews. *British Journal of Dermatology*. 2019. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/bjd.17998> (дата звернення: 07.10.2019).

14. Kolawole O. Psychological impact of online support communities: can human participation in an online health community improve psychological well-being. 2019. URL: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/65018> (дата звернення: 07.10.2019).
15. Lieberman M., Goldstein B. Not all negative emotions are equal: The role of emotional expression in online support groups for women with breast cancer. *Psycho-Oncology : Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*. 2006. № 15 (2). P. 160–168.
16. Mazuro C, Rao N. Online discussion forums in higher education: Is lurking working? *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education*. 2011. № 2 (2). P. 364–371.
17. McKenna K., Green A. Virtual group dynamics. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. 2002. № 6 (1). P. 116–127.
18. Mo P., Coulson N. Are online support groups always beneficial? A qualitative exploration of the empowering and disempowering processes of participation within HIV/AIDS-related online support groups. *International journal of nursing studies*. 2014. № 51 (7). P. 983–993.
19. Pretorius C. The experience of active involvement in an online Facebook support group, as a form of support for individuals who are diagnosed with Multiple Sclerosis. *Tydskrifvir Geesteswetenskappe*. 2016. № 56 (3). P. 809–828.
20. Riessman F. The “Helper” Therapy Principle. *Social Work*. 1965. № 10. P. 27–32.
21. Ryff C. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. № 57. P. 1069–1081.
22. Schaefer C., Coyne J., Lazarus R. The health-related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*. 1981. № 4. P. 381–406.
23. Social Connection and Online Engagement: Insights From Interviews With Users of a Mental Health Online Forum / J. Smith-Merry et al. *JMIR mental health*. 2019. № 6 (3). e11084.
24. Lumbar Spine Fusion Patients’ Use of an Internet Support Group: Mixed Methods Study / J. Strøm et al. *Journal of medical Internet research*. 2019. № 21 (7). e9805.
25. White M., Dorman S. Receiving social support online: implications for health education. *Health education research*. 2001. № 16 (6). P. 693–707.
26. Winzelberg A. The analysis of an electronic support group for individuals with eating disorders. *Computers in Human Behavior*. 1997. № 13. P. 393–407.
27. Yalom I., Leszcz M. *Theory and Practice of Group Psychotherapy*. London : Hachette, 2008.
28. Giving and receiving emotional support online: Communication competence as a moderator of psychosocial benefits for women with breast cancer / W. Yoo et al. *Computers in human behavior*. 2014. № 30. P. 13–22.
29. Zhu Y., Stephens K. Online Support Group Participation and Social Support: Incorporating Identification and Interpersonal Bonds. *Small Group Research*. 2019. № 50 (5). P. 593–622.

REFERENCES:

1. Atwood, M. E., Friedman, A., Meisner, B. A., & Cassin, S. E. (2018). The exchange of social support on online bariatric surgery discussion forums: A mixed-methods content analysis. *Health communication, 33*(5), 628–635.
2. Bambina, A. (2007). *Online social support: the interplay of social networks and computer-mediated communication*. Cambria press.
3. Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Worth Publishers.
4. Barak, A., Boniel-Nissim, M., & Suler, J. (2008). Fostering empowerment in online support groups. *Computers in human behavior, 24*(5), 1867–1883.
5. Coulson, N. S., Bullock, E., & Rodham, K. (2017). Exploring the therapeutic affordances of self-harm online support communities: An online survey of members. *JMIR mental health, 4*(4), e44.
6. Cummings, J. N., Sproull, L., & Kiesler, S. B. (2002). Beyond hearing: Where the real-world and online support meet. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 6*(1), 78.
7. Feldman, M. D. (2000) Munchausen by Internet: detecting factitious illness and crisis on the Internet. *Southern Medical Journal, 93*, 669–672.
8. Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations, 7*(2), 117–140.
9. Han, J. Y., Kim, E., Lee, Y. I., Shah, D. V., & Gustafson, D. H. (2019). A Longitudinal Investigation of Empathic Exchanges in Online Cancer Support Groups: Message Reception and Expression Effects on Patients’ Psychosocial Health Outcomes. *Journal of health communication, 1–9*.
10. Idriss, S. Z., Kvedar, J. C., & Watson, A. J. (2009). The role of online support communities: benefits of expanded social networks to patients with psoriasis. *Archives of dermatology, 145*(1), 46–51.
11. Iliffe, L. L., & Thompson, A. R. (2019). Investigating the beneficial experiences of online peer support for those affected by alopecia: An interpretative phenomenological analysis using online interviews. *British Journal of Dermatology*. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/bjd.17998>
12. Kolawole, O. (2019). Psychological impact of online support communities: can human participation in an online health community improve psychological well-being. Retrieved from: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/65018>
13. Lieberman, M. A., & Goldstein, B. A. (2006). Not all negative emotions are equal: The role of emotional expression in online support groups for women with breast cancer. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer, 15*(2), 160–168.
14. Mazuro, C., & Rao, N. (2011). Online discussion forums in higher education: Is lurking working? *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education, 2*(2), 364–371.
15. McKenna, K. Y. A., & Green, A. S. (2002). Virtual group dynamics. *Group Dynamics: Theory, Research, and*



Practice, 6(1), 116–127.

16. Mo, P. K., & Coulson, N. S. (2014). Are online support groups always beneficial? A qualitative exploration of the empowering and disempowering processes of participation within HIV/AIDS-related online support groups. *International journal of nursing studies*, 51(7), 983–993.

17. Pretorius, C. (2016). The experience of active involvement in an online Facebook support group, as a form of support for individuals who are diagnosed with Multiple Sclerosis. *Tydskrifvir Geesteswetenskappe*, 56(3), 809–828.

18. Riessman, F. (1965). The “Helper” Therapy Principle. *Social Work*, 10, 27–32.

19. Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069–1081

20. Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1981). The health-related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 381–406.

21. Smith-Merry, J., Goggin, G., Campbell, A., McKenzie, K., Ridout, B., & Bayliss, C. (2019). Social Connection and Online Engagement: Insights From Interviews With Users of a Mental Health Online Forum. *JMIR mental health*, 6(3), e11084.

22. Strøm, J., Høybye, M. T., Laursen, M., Jørgensen, L. B., & Nielsen, C. V. (2019). Lumbar Spine Fusion Patients' Use of an Internet Support Group: Mixed Methods Study. *Journal of medical Internet research*, 21(7), e9805.

23. Tytarenko, T. M. (2018). Sposobyidvyshchennyapsykhologichnohoblahopoluchchyaosobystosti, shchoperezhylatravmu [Ways to increase the psychological well-being of personality who has overcome trauma]. *Psykhohihiya: teoriyaipraktyka*, 1(1), 112–119 [in Ukrainian].

24. Tytarenko, T. M. (2019). *Sotsialno-psykhologichnyi suprovidyakspisibpolehshennyaperekhodovidviynydomyru* [Socio-psychological support as a way to facilitate war-to-peace transition]. Retrieved from: <https://lib.iitta.gov.ua/713417/> [in Ukrainian].

25. White, M., & Dorman, S. M. (2001). Receiving social support online: implications for health education. *Health education research*, 16(6), 693–707.

26. Winzelberg, A. (1997). The analysis of an electronic support group for individuals with eating disorders. *Computers in Human Behavior*, 13, 393–407.

27. Yalom, I. D.; Leszcz, M. (2008). *Theory and Practice of Group Psychotherapy*. London: Hachette.

28. Yoo, W., Namkoong, K., Choi, M., Shah, D. V., Tsang, S., Hong, Y., ... & Gustafson, D. H. (2014). Giving and receiving emotional support online: Communication competence as a moderator of psychosocial benefits for women with breast cancer. *Computers in human behavior*, 30, 13–22.

29. Zhu, Y., & Stephens, K. K. (2019). Online Support Group Participation and Social Support: Incorporating Identification and Interpersonal Bonds. *Small Group Research*, 50(5), 593–622.

Стаття надійшла до редакції 17.01.2020.

The article was received 17 January 2020.

УДК 316.454.3:378

DOI <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2020-1-17>

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК УЯВЛЕНЬ СТУДЕНТІВ ПРО КОРПОРАТИВНУ КУЛЬТУРУ УНІВЕРСИТЕТУ Й ПСИХОЛОГІЧНУ БЕЗПЕКУ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

Каленчук Валентина Олександрівна,
аспірант кафедри загальної та соціальної психології

Херсонський державний університет

valentina.kalenchuk@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6550-8169>

Статтю присвячено аналізу феномена корпоративної культури університету з погляду студентів.

Метою є встановлення взаємозв'язку між психологічною безпекою освітнього середовища та уявленнями студентів про корпоративну культуру університету.

Методи. У дослідженні для діагностики уявлень студентів про корпоративну культуру університету застосовано типологію К. Камерона та Р. Куїнна ОСАІ, яку побудовано за двома вимірами: гнучкість, динамізм – стабільність, контроль; внутрішня інтеграція, єдність – зовнішня орієнтація, суперництво. Ці виміри утворюють чотири типи корпоративної культури: бюрократичну, кланову, ринкову й адхократичну. Для діагностики психологічної безпеки освітнього середовища застосовано опитувальник І.О. Баєвої, що вимірює значущі характеристики освітнього середовища та індекс задоволеності ними з боку суб'єктів освітнього процесу.

Результати. Визначено, що загалом у групі досліджуваних студентів переважає ієрархічний тип корпоративної культури, це свідчить про низький рівень комунікації в студентській спільноті, поверхові стосунки між студентами, сувору ієрархію та дисципліну. Показники кланової культури збільшуються в бажаному стані корпоративної культури університету порівняно з оцінками реального її стану, тобто