

УДК 004.773.7:159-051

[https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2019.8\(53\).07](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2019.8(53).07)

ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ В ОНЛАЙН-КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГА ПРИ ГРУПОВІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Тетяна Пономаренко

аспірантка кафедри політичної психології та соціально-правових технологій

Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

01601, Україна, м. Київ, вул. Пирогова, 9

solovei24081994@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0949-1611>

Анотація

Стаття присвячена роботі психологів із клієнтами в онлайн-просторі. Провідним інструментом діяльності психолога є спілкування. Воно обов'язково потребує якісного зворотного зв'язку незалежно від формату його реалізації. Психологи здійснюють групову професійну онлайн-взаємодію у форматі проведення вебінарів, майстер-класів, тренінгів, онлайн-конференцій, квестів і марафонів, влаштовують прямі трансляції на YouTube, прямі ефіри в Facebook чи Instagram. Психологічна онлайн-допомога – це сучасне альтернативне джерело надання повноцінної, високоякісної психологічної допомоги клієнтам. Але виникає проблема у побудові зворотного зв'язку в онлайн-форматі. Для успішної побудови зворотного зв'язку психолог має мати: 1) високий рівень комунікативної компетентності; 2) високий рівень комунікативного контролю; 3) організаторські здібності; 4) гнучкість; 5) креативні здібності.

У дослідженні взяли участь психологи-практики (n=62). Підібраний банк методик дозволив оцінити рівень розвитку здібностей, які необхідні психологу-практику для успішної побудови зворотного зв'язку під час групової роботи в медіапросторі. За результатами проведеного дослідження за допомогою контент-аналізу, ми проаналізували як психологи вибудовують зворотний зв'язок з аудиторією на прикладі п'яти вебінарів і сформулювали методичні рекомендації щодо побудови зворотного зв'язку під час групової взаємодії в онлайн-просторі. Також ми виявили, що в 20% досліджуваних низький рівень розвитку здібностей, які має мати психолог-практик для успішної побудови групової взаємодії з клієнтами в онлайн-просторі. Приблизно 60% психологів мають високий рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей. Лише 19% респондентів мають добре розвинутий комунікативний контроль. У 70% досліджуваних спостерігається середній рівень розвитку гнучкості у поведінці та креативності. Перспективи подальших досліджень вбачаємо у теоретичному та емпіричному вивченні стану розвитку комунікативних та організаторських здібностей, рівня комунікативного контролю, гнучкості поведінки та креативності у студентів-психологів.

Ключові слова: медіакомпетентність, комунікативна медіакомпетентність, зворотний зв'язок, онлайн-комунікація, медіапростір.

Вступ

Проблематика спілкування посідає одне із центральних місць у системі соціально-психологічного знання і є давньою, але ще досі актуальною темою для теоретичних,

емпіричних та експериментальних досліджень. Розвиток інформаційних технологій зумовив перехід на новий – медіарівень взаємодії з оточенням. Сьогодні сучасні медіаресурси стають все більш популярними засобами комунікації і забезпечують швидку, масштабну і таргетовану передачу інформації, яка використовується не лише у міжособистісній комунікації, а й у професійній діяльності.

Сучасні інтернет-технології значно збільшують доступ населення до товарів та послуг. Не виняток і ринок надання психологічних послуг. Психологи все частіше працюють з клієнтами онлайн. Вже у 1994 році з'явилися перші послуги надання психологічної допомоги в онлайн-форматі. Згодом у 1995 році, доктор психологічних наук Дж. Грохон започаткував безкоштовні психологічні консультації в чаті. Л. Холмс запропонував «умовно-безкоштовне психологічне консультування», де психолог отримував свій гонорар лише у разі допомоги клієнту. З середини 90-х років психологічна допомога онлайн стала поширеною і на Заході. Американець Д. Соммерс першим запропонував використовувати платне психологічне Інтернет-консультування. У період з 1995-го по 1998-й роки він уже мав понад 300 клієнтів. У своїй роботі психолог використовував електронну пошту, чат і відеоконференцію.

У наш час психологи можуть реалізувати групову професійну онлайн-взаємодію у форматі проведення вебінарів, майстер-класів, тренінгів, онлайн-конференцій, психологічних квестів та марафонів. Також вони можуть влаштовувати прямі трансляції на своїх YouTube каналах, виходити в прямі ефіри в Facebook чи Instagram. Значної популярності набуває і дистанційне навчання (Wallace, 2005).

Психологічна онлайн-допомога – це сучасне альтернативне джерело надання повноцінної, високоякісної психологічної допомоги клієнтам. Оскільки спілкування з клієнтом і є основним інструментом діяльності психолога, то такий формат роботи потребує розвитку комунікативної медіакомпетентності, а також необхідних знань, умінь і навичок, які дозволять побудувати якісний зворотний зв'язок з клієнтами у груповій взаємодії.

Під комунікативною медіакомпетентністю психолога ми розуміємо компетентність у сприйнятті, створенні та передачі повідомлень за допомогою технічних систем з урахуванням їх специфіки, особливостей та обмежень, яка ґрунтується на критичному мисленні, а також на здатності до медіадіалогу з людьми і вмінні побудувати зворотній зв'язок з аудиторією (Шариков, 1990).

Професійна діяльність психолога у медіапросторі має низку переваг і певні недоліки. До переваг належать:

- економія часу на дорогу;
- зручність та комфортність самого процесу роботи;
- можливість дистанційної роботи з будь-якої точки світу;
- розширення професійних горизонтів;
- можливість працювати в декретній відпустці;
- спеціаліст сам планує свій графік;
- доступність додаткових каналів (соціальні мережі) для реклами власних продуктів та послуг.

Хочемо також звернути увагу і на деякі вагомні недоліки, які можуть стати на заваді продуктивної професійної діяльності. До них ми зараховуємо:

- відсутність безпосереднього візуального контакту між клієнтом і психологом, зокрема труднощі у відстежуванні змін в емоціях того, хто звернувся по допомогу;
- існує ризик розриву з'єднання, який веде до втрати повідомлень;
- виникнення непорозумінь у зв'язку з відсутністю невербальної інформації про клієнта;
- затримку звуку під час організації відозв'язку;
- можливі значні затримки в отриманні повідомлень у разі великої різниці у часових поясах;
- погана якість технічних засобів (повільна швидкість Інтернету, якість зображення тощо) (Рубцов & Лебедева, 2002; Riva & Galimberti, 2004).

Медіапростір характеризує специфічна комунікація і, як наслідок, він має також певні особливості під час побудови зворотного зв'язку між психологом і клієнтами. Так виникає проблема у побудові зворотного зв'язку в онлайн-форматі.

Зворотний зв'язок став предметом уваги вчених-психологів уже у 70-ті роки ХХ століття. У своїх роботах його вивчали зарубіжні колеги (А. Денісі, А. Джейкобс, Т. Кемпбелл, А. Клюгер, В. Оберхофф, Т. Рассел, І. Рубін та ін.) і вітчизняні вчені (М. Арутунян, В. Гордієнко, Ю. Жуков, Л. Копець, О. Павлова, Л. Петровська, О. Соловійова, К. Стремоусова та ін.).

Термін «зворотний зв'язок» був запозичений у психологію з кібернетики. Психологи розглядають зворотний зв'язок як міжособистісний зв'язок у контексті спілкування та спільної діяльності, де джерелом інформації для суб'єкта є інший суб'єкт; це інформація, яка подається людині, стосується її та є вербальним повідомленням, реакцією на почуте. У роботі О. Соловійової був проведений ґрунтовний термінологічний та змістовний аналіз поняття зворотного зв'язку (Соловьева, 1992).

Можна виокремити три рівні ефективності побудови зворотного зв'язку (Стремоусова, 2009):

- рівень поведінки – зворотний зв'язок ефективний, коли клієнт реагує на почуте і висловлює намір щодо коригування своєї поведінки;
- рівень взаємин – зворотний зв'язок є ефективним, коли викликає у клієнта намір до зміни відносин з комунікатором;
- рівень самоствавлення – зворотний зв'язок ефективний, коли клієнт висловлює намір щодо зміни ставлення до себе.

Зворотний зв'язок є необхідною складовою та умовою побудови якісної професійної взаємодії між психологом і клієнтом в онлайн і офлайн-просторі. Він забезпечує: взаємодію між суб'єктами комунікативного процесу; динаміку групової взаємодії; дозволяє психологу оцінити емоційний стан та налаштованість клієнтів на роботу; допомагає з'ясувати, наскільки зрозумілою є інформація для аудиторії; забезпечує продуктивність професійної діяльності. Правильно побудований зворотний зв'язок дозволяє забезпечити включеність клієнта у процес взаємодії та створити «ефект безпосередньої присутності» навіть в онлайн-форматі.

Для успішної побудови зворотного зв'язку психолог має проявляти:

- 1) високий рівень комунікативної компетентності – це дозволить йому вільно вступати в контакт з клієнтами, чітко, зрозуміло і лаконічно будувати свою думку і говорити «мовою клієнта»;

2) високий рівень комунікативного контролю – допомагає психологу контролювати свої реакції та висловлювання, чітко диференціювати зміст інформації, яку він подає клієнту, і контролювати висловлювання самих клієнтів;

3) організаторські здібності – дозволяють психологу побудувати комунікативний процес. Пояснити клієнтам правила і основні принципи взаємодії, вибудувати її структурність а також розтлумачити можливі варіанти зворотного зв'язку в процесі спілкування;

4) рефлексію – допомагає психологу відслідковувати стан групи, групову динаміку, аналізувати ситуації, які складаються у процесі спілкування;

5) гнучкість поведінки – дозволяє психологу швидко реагувати на ситуації, які складаються у процесі взаємодії, давати свій зворотний зв'язок і переструктурувати власну доповідь у разі необхідності;

6) креативні здібності – дозволяють психологу створювати цікавий і творчий процес, застосовувати нові форми взаємодії учасників, знаходити компроміси і вирішувати складні, екстренні ситуації у разі необхідності.

Мета дослідження полягає у емпіричному дослідженні здібностей психолога, які необхідні йому для побудови якісного зворотного зв'язку під час групової взаємодії в медіапросторі. **Завдання** дослідження: 1) теоретично дослідити особливості професійної комунікативної діяльності психолога-практика у медіапросторі; 2) з'ясувати особливості побудови зворотного зв'язку в онлайн-комунікації фахівця з аудиторією; 3) емпірично дослідити рівень розвитку здібностей психологів, які необхідні їм для успішної побудови зворотного зв'язку в ситуаціях групової комунікативної взаємодії з клієнтами.

Методи дослідження

Емпіричне дослідження було проведене у період з серпня по листопад 2019 року. У дослідженні взяли участь шкільні психологи та психологи дитячих садочків, психотерапевти, коучі, арт-терапевти, тренери та консультанти загальною кількістю 62 особи. Підібраний банк методик дозволив нам оцінити рівень розвитку здібностей, які необхідні психологу-практику для успішної побудови зворотного зв'язку під час групової роботи в медіапросторі. За допомогою «Методики оцінки комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ)» ми дослідили рівень розвитку комунікативної компетентності та організаторських здібностей психологів-практиків. За допомогою «Методики оцінки самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера» ми емпірично дослідили рівень комунікативного контролю психологів. А, використавши «Самоактуалізаційний тест САТ», ми дослідили здатність психологів проявляти гнучкість у поведінці та реалізувати творчі здібності.

Результати та дискусії

Перш за все, за допомогою контент-аналізу змісту п'яти вебінарів ми вивчили, як психологи вибудовують зворотний зв'язок з аудиторією. Використавши цей метод, ми проаналізували їхню роботу та сформувавши методичні рекомендації щодо побудови зворотного зв'язку під час групової взаємодії в онлайн-просторі.

1. На початку вебінара психолог має перевірити якість відео та звуку. Він пропонує клієнтам оцінити якість за шкалою від 1 до 10 і свою оцінку представити в чаті.

2. Психолог попереджує про можливі найбільш поширені технічні неполадки і пояснює, як з ними справлятися, або називає людину – модератора заходу, до якої можна звернутися, написавши йому, у разі виникнення технічних проблем.

3. Для того, щоб активізувати аудиторію, дати можливість приєднатися і включитися всім, хто запізнюється, психолог пропонує клієнтам: написати, з якого вони міста чи країни, свою професію, сімейний стан, – будь-що, що може стосуватися теми зустрічі.

4. Психолог відрекомендовується, розповідає про себе, свою освіту, експертність, місце роботи, участь у проєктах, тобто знайомиться з аудиторією і пояснює, чому він має право працювати із заявленої теми.

5. Наступним кроком психолог називає тему роботи та план, оголошує і пояснює, як буде побудована взаємодія. В цьому блоці фахівець висвітлює організаційні моменти, структуру роботи, орієнтовний час тривалості заходу, пояснює, як буде побудована дискусія, коли можна буде поставити запитання (відразу у процесі роботи чи для цього буде визначено час у кінці).

6. Далі психолог робить короткий вступ, пояснює актуальність обраної теми, розповідає про останні дослідження, окреслює проблематику та мотивує аудиторію.

7. Наступним кроком фахівець переходить до самих пунктів плану. В процесі роботи з кожним окремим пунктом психолог має підготувати декілька запитань, щоби перевірити та оцінити включеність аудиторії. Наприклад, психолог розповідає якийсь кейс і пропонує аудиторії: «Поставте в чат +, якщо така ситуація траплялася з Вами». Або психолог демонструє перелік симптомів чи причин виникнення проблемної ситуації і після кожного нового пункту чи причини просить поставити якусь цифру (відповідно до порядкового номера пункту), щоби перевірити, чи зрозуміла аудиторії інформація або чи відповідний спосіб подачі матеріалу.

8. Після кожного висвітленого пункту психолог пропонує клієнтам оцінити від 1 до 10, наскільки вони зрозуміли почуту інформацію, або поставити цифру, яка відповідає порядковому номеру пункту плану, що теж буде свідчити про засвоєння почутого.

9. Після кожного висвітленого пункту плану або в кінці вебінару психолог визначає час на відповіді на запитання від аудиторії.

10. Якщо захід триває понад дві години, то важливо запропонувати аудиторії невелику перерву, щоби випити води, «розім'яти спину», відповісти на дзвінок.

11. Також у процесі довготривалої роботи важливо оцінити налаштованість на роботу і рівень втоми аудиторії, запропонувавши їй оцінити свій стан від 1 до 10, і запитати, чи готова вона працювати далі.

12. В кінці вебінару важливо нагадати ключові аспекти з кожного пункту плану та запропонувати клієнтам одним-двома реченнями написати, що для них було новим або найважливішим із почутого за час роботи.

13. Підводячи підсумки, важливо залишити свої контактні дані, оголосити про найближчі заходи, які Ви плануєте проводити, і запросити клієнтів туди.

Далі за допомогою «Методики оцінки комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ)» ми дослідили рівень розвитку комунікативних і організаторських здібностей психологів-практиків. Проаналізувавши отримані дані, ми зробили такі висновки.

Лише 10% (6 осіб) мають низький рівень комунікативних здібностей і 6% (4 особи) мають рівень розвитку комунікативних здібностей нижче середнього. Такі люди не вміють налагоджувати нові контакти, вони некомунікабельні та переживають великий дискомфорт у ситуаціях спілкування. Їм дуже складно знайти «спільну мову» зі співрозмовниками. Вони незручно себе почувають у компаніях і майже не схильні до продуктивної групової взаємодії.

16% (10 осіб) мають середній рівень розвитку комунікативних здібностей. Такі психологи досить комунікабельні, вміють налагоджувати необхідні нові знайомства та підтримувати уже наявні контакти. Вони досить товариські і дружелюбні, готові вступати у взаємодію з іншими у разі необхідності та вміють поводити себе в групі.

У 13% (8 осіб) комунікативні здібності розвинуті на рівні вище середнього і 55% (34 особи) мають високий рівень розвитку комунікативних здібностей. Такі психологи дуже щирі і відкриті для спілкування. Вони легко знаходять «спільну мову» з новими людьми, вміють спілкуватися «мовою клієнта» та мають добрі навички коворкінгу. Вони швидко адаптуються і реагують у ситуаціях спілкування, мають добре розвинуті ораторські і, навіть, акторські здібності. Їм легко вдається знаходити компроміси і розв'язувати конфлікти. Такі психологи гарно почувають себе у великій групі та мають добрі навички групової роботи. Ці люди здатні до маніпуляцій. Вони можуть бути медійними особистостями та мають добре розвинуту комунікативну медіакомпетентність.

Лише 10% (6 осіб) мають низький рівень розвитку організаторських здібностей і у 13% (8 осіб) організаторські здібності розвинуті на рівні нижче середнього. Такі психологи дуже неорганізовані, не мають навичок тайм-менеджменту. Вони не вміють організувати ні свій робочий процес, ні інших людей. Ці люди, зазвичай, затримуються, порушують всі терміни здачі звітності. Їм дуже складно організувати будь-який процес.

19% (12 осіб) мають середній рівень розвитку організаторських здібностей. Ці психологи досить організовані, пунктуальні, мають відчуття часу і навички тайм-менеджменту. Вони вміють організувати свій день та робочий процес, але мають труднощі у організації спільної діяльності з іншими людьми або в організації процесу для інших.

35% (22 особи) продемонстрували розвиток організаторських здібностей на рівні вище середнього і у 23% (14 осіб) спостерігається високий рівень розвитку організаторських здібностей. Такі психологи зібрані, пунктуальні, організовані й активно використовують навички тайм-менеджменту в повсякденному і професійному житті. Вони творчо підходять до організації будь-якої діяльності, вміють знаходити і втілювати в життя цікаві рішення. У роботі надають перевагу альтернативним та інтерактивним формам взаємодії. Вони швидко адаптуються і легко орієнтуються у будь-яких ситуаціях. Їхня діяльність характеризує структурованість і систематичність. Вони вміють контролювати будь-який процес взаємодії.

За допомогою «Методика оцінки самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера» ми оцінили рівень комунікативного контролю психологів-практиків і отримали такі результати.

Лише 23% (14 осіб) мають низький рівень самоконтролю у спілкуванні. Таким людям дуже складно стримувати себе, свою поведінку та свої висловлювання у ситуації спілкування. Вони погано опанували етику і культуру комунікації. Зазвичай, такі люди

дуже нестримані, запальні, швидко і бездумно реагують і висловлюють своє незадоволення у комунікативному процесі.

58% (36 осіб) мають середній рівень комунікативного контролю. Ці психологи мають необхідні знання та навички самоконтролю у ситуаціях спілкування. Вони досить стримані, вміють керувати своєю поведінкою, емоціями і висловлюваннями. Опанували етику і культуру мовлення.

І лише 19% (12 осіб) мають високий рівень комунікативного контролю. Таким психологам досить легко вдається контролювати чи стримувати себе в ситуаціях спілкування. Вони добре оперують необхідними знаннями та навичками ділової комунікації. Вміють налагоджувати стосунки та «утихомирювати» конфлікти, легко запобігають їх ескалації.

Окрім того, за допомогою «Самоактуалізаційного тесту САТ» ми оцінили рівень розвитку гнучкості поведінки та креативних здібностей у психологів. Проаналізувавши отримані дані, ми можемо зробити такі висновки.

Жоден із досліджуваних психологів-практиків не має низького рівня розвитку гнучкості у поведінці. Переважна більшість практикуючих психологів, а саме *62% (38 осіб), мають середній рівень розвитку гнучкості у поведінці.* Такі психологи вміють реагувати у разі виникнення екстрених ситуацій. Вони добре взаємодіють з іншими людьми, але мають деякі труднощі під час спілкування і побудови нових контактів. Вони мають необхідні знання і навички розв'язання конфліктів та вміють орієнтуватися у ситуації спілкування.

38% (24 особи) продемонстрували високий рівень розвитку гнучкості поведінки. Такі психологи добре проявляють гнучкість у реалізації своїх цінностей у поведінці, легко налагоджують нові контакти, швидко знаходять «спільну мову» з оточуючими. Вони легко взаємодіють з людьми та здатні швидко і адекватно реагувати у разі виникнення мінливих або екстрених ситуацій. Такі психологи легко знаходять компроміси і швидко вирішують конфліктні ситуації. Вони добре адаптуються на новому місці роботи або у разі зміни керівництва.

Дослідивши рівень розвитку креативності у психологів-практиків, ми виявили таке. Жоден із обстежуваних не має низького рівня розвитку креативних здібностей. Переважна більшість – *71% (44 особи) продемонстрували середній рівень розвитку креативності.* Ці психологи вміють творчо підходити до виконання професійної діяльності. Вони готові навчатися і впроваджувати нові форми роботи у своїй діяльності. Але іноді мають деякі труднощі у продукуванні креативних ідей і потребують постійної зовнішньої мотивації, належної атмосфери та особливого, надихаючого оточення.

29% (18 осіб) мають високий рівень розвитку креативності. Такі люди дуже творчі. Вони, зазвичай, шукають нові, оригінальні підходи у розв'язанні складних ситуацій. Такі психологи творчо підходять до виконання професійних обов'язків – надають перевагу новим, цікавим, інтерактивним формам роботи та арт-підходу у психології. Таким фахівцям більше підходить приватна практика або робота у сучасних альтернативних школах, або психологічних центрах, на відміну від роботи в державній установі. Саме приватна практика дозволить їм максимально розкрити і реалізувати свої ідеї та внутрішній потенціал.

Отже, проаналізувавши отримані результати, ми отримали таку загальну картину стану розвитку здібностей, які необхідні психологам-практикам для успішної побудови зворотного зв'язку під час групової роботи в онлайн-форматі (рис. 1).

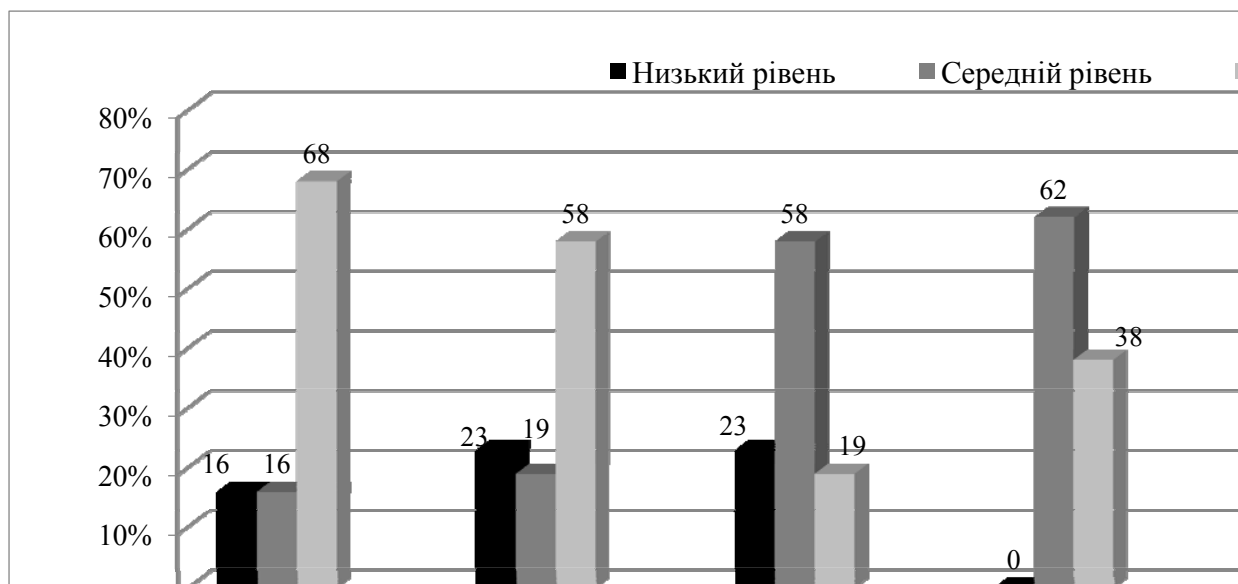


Рис 1. Співвідношення показників розвитку здібностей, необхідних психологам-практикам для успішної побудови зворотного зв'язку під час групової взаємодії в онлайн-просторі (у%)

З рис. 1 видно, що майже 20% обстежуваних продемонстрували низький рівень розвитку здібностей, які має мати психолог-практик для успішної побудови групової взаємодії з аудиторією в онлайн-просторі. Ми допускаємо, що це може бути пов'язане з відсутністю необхідної тренінгової роботи, дисциплін та спецкурсів, які б сприяли формуванню і розвитку відповідних соціально-психологічних знань, умінь і навичок у майбутніх психологів, які мають бути сформовані ще на етапі навчання майбутніх психологів у закладах вищої освіти.

Висновки

За результатами проведеного дослідження за допомогою контент-аналізу змісту п'яти вебінарів, ми проаналізували, як психологи вибудовують зворотний зв'язок з аудиторією, а також сформуливали методичні рекомендації щодо побудови зворотного зв'язку під час групової взаємодії в онлайн-просторі. Також ми виявили, що в 20% обстежуваних низький рівень розвитку здібностей, які має мати психолог-практик для успішної побудови групової взаємодії з клієнтами в онлайн-просторі. Приблизно 60% психологів мають високий рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей. Лише 19% респондентів мають добре розвинутий комунікативний контроль. У 70% досліджуваних спостерігається середній рівень розвитку гнучкості у поведінці та креативності. Ми допускаємо, що це може бути пов'язане з відсутністю необхідної тренінгової роботи, дисциплін та спецкурсів, які б сприяли формуванню і розвитку відповідних соціально-психологічних знань, умінь і навичок у майбутніх психологів, які мають бути сформовані ще на етапі навчання майбутніх психологів у закладах вищої освіти.

Тому перспективи подальших досліджень вбачаємо у теоретичному та емпіричному вивченні стану розвитку комунікативних та організаторських здібностей, рівня комунікативного контролю, гнучкості поведінки та креативності у студентів-психологів. А також плануємо дослідити особливості комунікативної медіакомпетентності психологів-практиків.

Література

1. Рубцов, А.В., & Лебедева, С.В. (2002). Виртуальная психологическая служба: функциональные задачи и особенности организации. *Психологическая наука и образование*, 7(1), 87-97. Режим доступа : https://psyjournals.ru/files/2353/psyedu_2002_n1_Rubtsov.pdf
2. Соловьева, О.В. (1992). *Обратная связь в межличностном общении*. Москва : Изд-во МГУ.
3. Стремоусова, Е. (2009). Характер межличностных отношений и эффективность обратной связи. *Мир психологии*, 8(4), 223-235.
4. Шариков, А.В. (1990). *Медиа образование: мировой и отечественный опыт*. Москва : НИИ СО и УК АПН СССР.
5. Riva, G., & Galimberti, C. (2004). The Mind in the Web: Psychology in the Internet Age. *Cyberpsychology & Behavior*, 4(1), 1-5. <https://doi.org/10.1089/10949310151088299>
6. Wallace, P. (2005). *The psychology of the Internet*. Maryland : Cambridge University Press.

References

1. Rubczov, A.V., & Lebedeva, S.V. (2002). Virtual'naya psikhologicheskaya sluzhba: funktsional'nyye zadachi i osobennosti organizatsii [Virtual psychological service: functional tasks and organization features]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovaniye – Psychological science and education*, 7(1), 87-97. Retrieved from https://psyjournals.ru/files/2353/psyedu_2002_n1_Rubtsov.pdf [in Russian].
2. Solov'eva, O.V. (1992). *Obratnaja svjaz' v mezhlichnostnom obshhenii [Feedback in interpersonal communication]*. Moscow : Izd-vo MGU [in Russian].
3. Stremousova, E. (2009). Harakter mezhlichnostnyh otnoshenij i jeffektivnost' obratnoj svjati. [The nature of interpersonal relationships and the effectiveness of feedback]. *Mir psihologii – World of psychology*, 8(4), 223-235 [in Russian].
4. Sharikov, A.V. (1990). *Media obrazovanie: mirovoj i otechestvennyj opyt [Media Education: World and Domestic Experience]*. Moscow : NII SO i UK APN SSSR [in Russian].
5. Riva, G., & Galimberti, C. (2004). The Mind in the Web: Psychology in the Internet Age. *Cyberpsychology & Behavior*, 4(1), 1-5. <https://doi.org/10.1089/10949310151088299>
6. Wallace, P. (2005) *The psychology of the Internet*. Maryland : Cambridge University Press.

SPECIFICS OF BUILDING FEEDBACK IN THE ONLINE COMMUNICATION OF A PSYCHOLOGIST DURING GROUP INTERACTION**Tetiana Ponomarenko****Postgraduate student of the Department of Political Psychology and Social Legal Technologies**National Pedagogical Dragomanov University
9, Pyrohov Str., Kyiv, Ukraine, 01601solovei24081994@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0949-1611>**Abstract**

The article describes the work of psychologists with clients in the online space. Communication is the basic instrument of the psychologist's activity. It definitely requires qualitative offline and online interaction. Psychologists conduct group professional online interaction in the form of webinars, workshops, trainings, online conferences, quests and marathons, arrange live broadcasts on YouTube, live broadcasts on Facebook or Instagram. Online Psychological Assistance is a modern alternative source of providing high-quality psychological assistance to clients. However, there is a problem with online feedback building. High level of communicative competency, high level of communicative control, organizational abilities, flexibility of behavior and creative abilities will help the psychologist to build qualitative feedback.

Psychologists-practitioners participated in the research (n=62). The chosen method bank has allowed us to estimate the level of development of the abilities that the psychologist-practitioner needs to successfully build feedback during group work in the media space. Using content analysis, we analyzed how psychologists build audience feedback through the example of five webinars, and formed methodical recommendations how to build online group interaction feedback. We also found that, on average, about 20% of those surveyed demonstrated a low level of development of the abilities that practitioner psychologists need to be able to successfully build group client interaction in the online space. About 60% of psychologists have a high level of development of communication and organizational skills. Only 19% of respondents have well-developed communication control. 70% of the respondents have an average level of development of flexibility in behavior and creativity. We see prospects for further research in the theoretical and empirical research of the development of communicative and organizational skills, the level of communicative control, flexibility of behavior and creativity of students.

Keywords: media competency, communicative media competency, feedback, online communication, media space.

*Подано 13.12.2019**Рекомендовано до друку 20.12.2019*