

СПЕЦИФІКА ДИСТАНЦІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Анотація. Дистанційне психологічне консультування в мережі Інтернет достатньо поширений вид психологічної практики, історія якого налічує близько 30-ти років успішної діяльності психологів. Проте, ще донедавна питання теоретичного обґрунтування і методологічної систематизації змісту і методів психологічного Інтернет-консультування не були предметом дослідження психологів-теоретиків. У статті здійснюється аналіз специфічних особливостей, переваг і недоліків психологічного Інтернет-консультування, намічаються перспективи його подальшого розвитку і вдосконалення.

Ключові слова: психологічна практика, дистанційне психологічне Інтернет-консультування, онлайн-консультування, оффлайн-консультування, Інтернет-середовище, Інтернет-технології.

Аннотация. Дистанционное психологическое консультирование в сети Интернет достаточно распространенный вид психологической практики, история которого насчитывает около 30-ти лет успешной деятельности психологов. Однако, еще до недавнего времени вопросы теоретического обоснования и методологической систематизации содержания и методов психологического Интернет-консультирования не были предметом исследования психологов-теоретиков. В статье осуществляется анализ специфических особенностей, преимуществ и недостатков психологического Интернет-консультирования, намечаются перспективы его дальнейшего развития и совершенствования.

Ключевые слова: психологическая практика, дистанционное психологическое Интернет-консультирование, онлайн-консультирование, оффлайн-консультирование, Интернет-среда, Интернет-технологии.

Summary. Distance counseling on the Internet rather common type of psychological practice, the history which has about 30 years of successful work of psychologists. However, until recently, marketing problems and methodological content and methods of systematic psychological counseling online were not the subject of research psychologists theorists. The article analyzes the specific features, advantages and disadvantages of Internet psychological counseling, scheduled for its further development and improvement.

Keywords: psychological practice, distance counseling on the Internet, on-line counseling, off-line counseling, the Internet is an environment, Internet of technology.

Постановка проблеми. У світі більше 2-х мільярдів людей є користувачами Інтернет і їхня кількість невпинно збільшується, щорічно приріст складає до двадцяти відсотків абонентів. Україна у цьому сегменті належить до країн, де Інтернет-технології стрімко освоюються і розвиваються.

Інтернет (від англ. Internet, дослівно — «міжмережа») — Міжмережжя, система об'єднаних комп'ютерних мереж глобального загальнолюдського суспільства, яка в наш час покриває практично всю поверхню земної кулі [6].

Сьогодні ми спостерігаємо як більшість сфер людського життя отримали власне представництво в глобальній мережі або утворили окрему форму людських потреб, без чого вже важко уявити наше існування.

З моменту зародження ідеї глобального інформаційного простору в 1962 році, його значний потенціал у сфері надання психологічної допомоги був очевидний і прогнозований. Більше того, за інформацією поданою у посібнику Н.Н. Обозова «Психологічне консультування», однією з перших демонстрацій Інтернету стала змодельована віртуальна сесія психотерапії (Міжнародна Конференція по Комп'ютерним Комунікаціям, США, 1972 р.) [10].

За свою тридцятирічну історію Інтернет здійснив революцію у сфері надання дистанційної психологічної допомоги, особливо це стосується психологічного консультування, яке за своєю специфікою і структурно-

процесуальними характеристиками якнайвдаліше (з поміж усіх інших психологічних практик) “поріднилося” з умовами Інтернет-простору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми, пов’язані з використанням Інтернет-технологій в психологічній практиці досить детально розглядаються в наукових публікаціях останніх років. Так, В.Ю. Меновщиков доводить необхідність активного використання Інтернету в роботі психологів-консультантів [9], вказує на існування певних упереджень психологів щодо роботи в мережі; В.В. Рубцов, С.В. Лебедева аналізують особливості створення віртуальної психологічної служби [13], Інтернет-середовище розглядається ними як опосередковуючий чинник взаємодії психолога і клієнта (сумісна інформаційна діяльність людей); Т.Б. Балашова пропонує стратегію роботи сімейного психолога-консультанта в мережі Інтернет [2], здійснює аналіз електронного листування з проблем сімейних взаємостосунків.

Значна кількість публікацій присвячена питанням комунікації у віртуальному просторі Інтернет (А.Є. Жичкіна, І. Шевченко, Є.П. Белінська, Т.В. Карабин) [3; 5; 7; 16].

Метою повідомлення є аналіз особливостей, переваг і недоліків дистанційного психологічного консультування в системі Інтернет.

Перш ніж розпочати висвітлення основного матеріалу означеної теми, розглянемо “класичне” визначення психологічного консультування. Отже, в основі психологічного консультування лежать дві гіпотези. Перша полягає в тому, що в людини є внутрішній ресурс, до якого, нажаль, у неї не завжди є доступ. Завдання консультанта – допомогти клієнту зустрітися з цим внутрішнім ресурсом, щоб останній зумів ним скористатися. Друга гіпотеза полягає в тому, що людині властива потреба у стосунках і що спеціальним чином побудовані стосунки можуть стати помічним інструментом [8]. Психологічне консультування це, перш за все, робота з емоціями і почуттями людини. Психологічне консультування – це психологічна робота з переживаннями людини, з тим, що психічно складає її внутрішній світ, а всі

психологічні труднощі обумовлені блокуванням прагнення до самоактуалізації [12].

Інтернет-консультування, як правило, здійснюється в межах клієнт-центрованої парадигми, започаткованої К. Роджерсом [12]. Вихідними принципами даного підходу є: а) віра в наявність у кожної людини конструктивного прагнення до повної реалізації наявного потенціалу, б) надання клієнтам можливості і свободи навчатися, в) безумовне позитивне ставлення до клієнта, його цілей і цінностей, г) визнання за клієнтом права на самостійні рішення.

Таким чином, психологічна консультація, в нашому розумінні, має три проблемні сторони: 1. Активність клієнта стосовно розв'язання власних труднощів шляхом внутрішніх психологічних змін. 2. Діяльність консультанта щодо виявлення значимих життєвих утруднень та зменшення психічного напруження клієнта. 3. Зміни у душевному житті людини, її стосунках, самооцінці, відчуттях, самоставленні, відкриття нових можливостей і перспектив.

На сьогоднішній день в психологічній літературі представлені тільки перші спроби методологічної систематизації специфічних ознак дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет [11]. Надалі спробуємо здійснити змістовий та процесуальний аналіз психологічного Інтернет-консультування.

Психологічне Інтернет-консультування має ряд особливостей у порівнянні з іншими видами психологічної практики, зокрема, психотерапією і психокорекцією, які також широко представлені в Інтернет-просторі: 1. Психологічне консультування передбачає відносно короткочасний період та епізодичний характер особистих контактів психолога і клієнта, що у випадку он-лайн зустрічі створює низку переваг і зручностей, і не формує у клієнта враження половинчастості роботи. 2. На відміну від психотерапії в психологічному консультуванні клієнт повинен бути не менш активним ніж

консультант; за умов інтерактивної форми роботи в мережі досить важко підтримувати активність клієнта, особливо тоді, коли сам клієнт позбавлений впливу на процес. 3. В психотерапії особистість психолога є невід'ємною складовою особистісних змін клієнта, тоді як психолог-консультант може не бути безпосередньо присутнім у момент прийняття клієнтом життєво важливих рішень, що у випадку дистанційної форми роботи досить зручно. 4. На відміну від психокорекції чи тренінгових форм роботи, в яких психодіагностиці відводиться значний час і місце, психологічне консультування користується результатами безпосереднього спостереження (аналіз і узагальнення даних безпосередньо отриманих від клієнта). 5. Консультант не несе відповідальність за реалізацію намічених клієнтом у процесі консультування рішень, отже, потреби у здійсненні контролю не виникає, що є об'єктивним плюсом для Інтернет-консультування.

Досвід психологів Інтернет-консультантів свідчить, що основними напрямками їхньої роботи є: а) допомога у пошуку клієнтом самого себе (екзистенційні проблеми), б) робота з нескладними кризовими станами людини, в) допомога у вирішенні конфліктних ситуацій в сім'ї та колективі.

Форми роботи Інтернет-консультантів можуть мати наступне представлення: 1. он-лайн консультації (робота в режимі реального часу) і 2. офф-лайн консультування (консультаційне листування з можливістю відкладеної в часі відповіді). В свою чергу, кожна з цих форм може успішно реалізовуватися як в індивідуальному, так і груповому консультуванні.

Слід зазначити, що значна частина успішних Інтернет-консультантів це люди з досвідом роботи у кризових центрах телефонів психологічної допомоги, а активний розвиток Інтернет-консультацій великою мірою завдячує позитивному досвіду телефонного консультування.

Інтернет-консультування розпочиналося як надання психологічної допомоги через діалог у спосіб електронного листування. Таке віртуальне спілкування сьогодні відбувається на спеціалізованих форумах або чатах, де

люди, об'єднані певними спільними проблемами, намагаються знайти для себе рішення чи обговорити проблеми, що їх турбують. “Веб-форум — це клас веб-додатків для організації спілкування відвідувачів веб-сайту. Форум пропонує набір розділів (тем) для обговорення. Робота форуму полягає у створенні користувачами тем у розділах і можливістю обговорення цих тем. Окремо взята тема являє собою тематичну гостьову книгу. Найпоширеніша структура веб-форуму: розділи→теми→повідомлення” [4]. “Чат (англ. chat — "балачка") — засіб для швидкого обміну текстовими повідомленнями між користувачами інтернету у режимі реального часу” [15].

На сьогодні не існує визначень, які могли б цілком означити явище психологічного Інтернет-консультування, надалі ми спробуємо виокремити специфічні особливості даної психологічної практики.

Мабуть, найсуттєвішою ознакою дистанційного психологічного консультування в мережі Інтернет є абсолютна конфіденційність особи, яка звернулася за психологічною допомогою. Клієнт сам приймає рішення стосовно тієї інформації про себе, яку він готовий оприлюднити і тієї форми роботи (on-line чи off-line, індивідуальне чи групове консультування), у якій він візьме участь. У переважній більшості випадків клієнт користується вигаданим ім'ям — “інком”, “ніком” за яким важко відстежити реальну особу. Проте, Інтернет-консультування не позбавлене певної публічності, так як воно відбувається, як правило, в “чатах” або на “форумах”, де будь-хто з користувачів може прочитати весь зміст електронного листування психолога і клієнта. І все ж така публічність стосується більше змісту обговорюваних проблем, ніж особи клієнта, більше того, при бажанні доступ і до цієї інформації може бути блокований.

Клієнт може приховувати не тільки ім'я, але й вік, стать, соціальний статус, вигадувати життєвий досвід, характер особистісної проблеми, з якою звертається; бути жертвою чи агресором, лідером чи невдахою, аутсайдером, створити окремий світ представлень і самопочувань. Іноді це дозволяє йому

бути більш впевненими, почувати себе захищено і самостійно інтуїтивно обирати способи саморозкриття.

Якщо врахувати, що для більшості людей у нашій країні звернутися до психолога рівноцінно визнати наявності психічних захворювань або крайньої життєвої неспроможності і неповноцінності, то анонімність, яку здатне забезпечити Інтернет-консультування, це саме той спосіб, що може вберегти самооцінку клієнта.

Іншим значним позитивом психологічного Інтернет-консультування є його географічна необмеженість, тобто консультування в мережі доступне для усіх користувачів де б вони не знаходилися. Потенційному клієнту не потрібно витрачати час на тривалі пошуки консультанта, достатньо просто набрати у будь-якій з пошукових систем «психолог консультування он-лайн» і перед ним відкриється значна кількість пропозицій психологічної допомоги.

Така можливість підкупує, оскільки клієнту більше не потрібно витрачати час на дорогу до консультанта, не потрібно навіть виходити з дому чи офісу, він може налаштуватися і, обравши час, зважитися на розмову з психологом.

Ще однією змістовою особливістю Інтернет-консультування є його доступність. Психологічна зручність і фізичний комфорт (клієнт переважно сидить вдома перед своїм персональним комп'ютером) налаштовує клієнта на неспішну довірливу бесіду з психологом. Доступність сучасних Інтернет-технологій дає можливість функціонально швидко заходити на будь-який сайт і почувати себе безпечно, отримуючи консультацію психолога, так як максимум що відомо іншим учасникам це кількість людей, які в режимі он-лайн присутні на чаті чи форумі.

До позитивів Інтернет-консультування можна зарахувати і відсутність особистісного психологічного тиску психолога на клієнта, можливості самостійно керувати часом початку і завершення консультації, це створює

певні економічні зручності і відповідає умовам теперішнього пришвидшеного ритму життя.

Процес надання психологічної допомоги на форумах або чатах носить переважно інтерактивний характер. Будь-хто з учасників чи спостерігачів (нерідко це й інші психологи) можуть втручатися у хід консультування конкретного клієнта – випереджати відповідь клієнта, коментувати дії психолога, давати оцінку смислового підтексту обговорюваного. Це великий мінус, який зустрічається і в класичному груповому консультуванні.

Інтернет-консультація не завжди може бути консультацією у повному розумінні, клієнт, зайшовши на спеціалізований сайт чи форум, може отримати інформацію у вигляді текстів чи відеоматеріалів з тих проблем, які його турбують або ж стати пасивним співучасником консультування на відкритому форумі. Просвітницька сторона дистанційного психологічного Інтернет-консультування відкриває можливість навчатися на помилках інших, спостерігати, коментувати (брати пасивну чи активну участь в обговоренні). Консультативні чати і форуми відрізняються від звичайних тим, що на них під керівництвом психолога-консультанта обговорюються проблеми спільні для всіх учасників.

Інтернет-технології не тільки полегшили доступ людей з обмеженими фізичними можливостями до психологічної допомоги, але й дали роботу психологам, які в силу певних обставин не можуть здійснювати індивідуальне чи групове психологічне консультування безпосередньо. Такі приклади вже є у дистанційному телефонному консультуванні, де досить успішно працюють незрячі психологи.

Негативна сторона дистанційного психологічного Інтернет-консультування полягає у неможливості достовірно пересвідчитись в кваліфікації та рівні підготовки Інтернет-консультанта. Насправді, будь-хто може надавати психологічну допомогу в Інтернет-просторі, що безумовно викликає занепокоєння. Для того, щоб клієнт зміг переконатися у належній

кваліфікації Інтернет-консультанта психологи часто об'єднуються у федерації, співтовариства і т.п. (наприклад, Федерація психологів-консультантів он-лайн, Росія). Інший спосіб убезпечити себе, виник у самому Інтернет-середовищі, досвідчені користувачі звикли цікавитися думками інших людей з приводу тих чи інших послуг, викладеної інформації, пропонованої продукції і т. ін., з цією метою вони відвідують спеціалізовані форуми і чати, і тільки після цього приймають певне рішення.

Відсутність безпосереднього сприймання клієнта в психологічних он-лайн-консультаціях значно ускладнює взаємодію, характерні суттєві втрати невербальної інформації, що знижує продуктивність роботи консультанта. Також відсутня емоційно-чуттєва складова соціальної перцепції, що на думку І. Ялома [17], є ключовою умовою психотерапевтичного ефекту консультаційної взаємодії. З іншого боку, психолог може не піддаватися маніпуляційним впливам клієнта, просто не помічаючи їх.

Дослідники Інтернет-простору вказують на мовну обмеженість Інтернет-комунікацій, обумовлену приналежністю користувачів до певного соціокультурного простору, який формує мовну картину світу [3]. В переважній більшості випадків Інтернет-комунікація здійснюється за допомогою англійської мови, яка сьогодні складає основу міжкультурної комунікації. Щодо практики віртуального психологічного консультування, констатуємо наявність декількох соціокультурних, соціолінгвістичних просторів, кожен з яких характеризується і визначається типовими рольовими моделями мовної поведінки та спільними світоглядними характеристиками учасників взаємодії.

Певна частина клієнтів, які звертаються по дистанційну форму психологічної допомоги, це люди сором'язливі і недовірливі, іноді невпевнені у собі, деякі з них є досвідченими клієнтами, що пройшли не один курс психотерапії, лікування від залежностей і розцінюють Інтернет-консультування, скоріш, як ще одну спробу, ніж реальний метод психологічної допомоги. Тому вимоги до особистісно-професійних якостей і досвіду роботи

Інтернет-консультантів в жодному разі не можуть бути нижчими за вимоги, які висувуються до безпосередньо працюючих з клієнтами (реальних і віртуальних) психологів-консультантів.

Як і у випадку безпосередніх психологічних консультацій певна частина звернень до Інтернет-консультантів з цікавості. В Інтернет-середовищі відсоток таких звернень набагато більший, це пояснюється, насамперед, високою соціальною активністю частини населення користувачів Інтернету, а також, вже згадуваною нами анонімністю.

На відміну від психологічного листування, в якому клієнт старанно обдумуючи, не поспішаючи, слідкуючи за правильністю написання слів і речень, логікою викладу матеріалу доводить до психолога суть особистої проблеми (всі ці параметри терапевтичного листування власне і враховує психолог), у електронному листуванні клієнти рідко замислюються над правилами граматики і пунктуацією, порядком викладу і логікою написаного, вони емоційно розкріпачені і саме це дає можливість психологу іноді більш повно та за менший період часу зрозуміти стан і проблему клієнта, вивчити спосіб його мислення і потенційні можливості.

Для того, щоб якимось чином компенсувати відсутній емоційний компонент спілкування під час консультативного електронного листування (off-line) використовують так звані “смайли”. “Смайл (від англ. smile – посміхатись) або ж смайлик, емотікон (англ. emoticon), емограма — являє собою ідеограму з використанням схематичного зображення людського обличчя, що використовується для передачі емоцій” [14]. Також певну інформацію про клієнта можна отримати з картинки, яка супроводжує повідомлення (аватар) та імені «ніку» клієнта. “Аватар (в Інтернет-середовищі) — невелике зображення (фотографія або малюнок), зазвичай від 16х16px, яке користувач форуму або блогу використовує разом з ніком (псевдонімом). Відображається в профілі зареєстрованого користувача форуму або сайту. Може бути як фотографією, так і якоюсь картинкою, яка відображає “сутність”

користувача і допомагає максимально правильно створити перше враження у співрозмовника” [1].

Якщо спробувати відповісти на запитання, в яких умовах простіше формувати атмосферу довіри і взаємоповаги психолога з клієнтом – в умовах реального чи віртуального консультування, стає зрозумілим, що консультант, який працює безпосередньо з клієнтом перебуває в зручнішому становищі, ніж будь-хто з он-лайн чи офф-лайн консультантів. Безпосередній контакт робить простішим процес взаєморозуміння психолога і клієнта.

На сьогоднішній день Інтернет-технології розширили можливості міжособистісної комунікації, однак для психологічного консультування, якщо порівнювати, скажімо, з телефонним консультуванням, зміни не такі вражаючі. Особливо це стосується важливого етапу консультативної допомоги – візуальної психодіагностики. Комп’ютер залишається “сенсорною перешкодою”, яка спричиняє значну втрату психологічної інформації, сподіваємося, що подальший розвиток Інтернету і комп’ютерних технологій зможе не тільки виправити існуючий недолік, але й “озброїть” консультанта засобами (що цілком реально й на даний час) діагностики і відстеження психоемоційного стану, психосоматичних реакцій, невербальних проявів і т.ін. клієнта он-лайн. Саме тоді Інтернет-технології стануть справжнім помічним засобом психологічної консультації, а не тільки можливістю зв’язку з клієнтом. Звісно, тут не слід забувати й про етичні аспекти згадуваних можливостей.

Існують багато Інтернет-програм, які створюють можливість віртуальних контактів, таких, наприклад, як програма Skype, яка здатна у значній мірі передавати як вербальну, так і невербальну сторону комунікації. Попри це, деякі дослідники вказують, як суттєвий недолік Інтернет-консультацій, на відсутність спільного терапевтичного простору, що утруднює формування почуття близькості (особливо це відчутно при групових формах роботи). І чи справді зручність, яку нібито забезпечує Інтернет-консультація клієнту, є для нього зручністю, чи не обтяжує його домашня обстановка і стіни у яких він

перебуває зараз (тут і тепер)? Адже психолог-консультант десь там, наче в іншому світі, в якому можливо усе інакше, де діють інші закони і правила. Залишається сподіватися, що у майбутньому і цю проблему буде вирішено, наприклад, розробивши засоби для створення спільного віртуального терапевтичного простору.

Таким чином, ми проаналізували специфічні особливості, позитивні і негативні сторони психологічного Інтернет-консультування.

Психологічне консультування і Інтернет “ровесники” другої половини ХХ століття, інтенсивний розвиток і взаємопроникнення яких вселяє оптимізм стосовно можливостей і перспектив дистанційної психологічної практики.

Література

1. Аватар [Електрон. ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Аватар>.
2. Балашова Т.Б. Семейное психологическое консультирование в сети Интернет: специфика и стратегии работы / Т.Б. Балашова // Актуальні проблеми практичної психології. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції. – Херсон, 2010. – С. 29–31.
3. Белинская Е.П. Интернет как пространство социолингвистической динамики / Е.П. Белинская // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (Интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы межведомственной научно-практической конференции (24-25 февраля 2011 г.). – М., МГППУ, 2011. – С. 6–9.
4. Веб-форум [Електрон. ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Веб-форум>.
5. Жичкина А.Е. Стратегии самопрезентации в Интернет и их связь с реальной идентичностью [Електрон. ресурс] / А.Е. Жичкина, Е.П. Белинская. – 1999. – Режим доступу: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/strategy>.
6. Интернет [Електрон. ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Интернет>.
7. Карабин Т.В. Віртуальна комунікація: структура та соціально-психологічна специфіка [Електрон. ресурс] / Т.В. Карабин // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – 2008. – Вип. 13, ч. 1. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/znpfsp/texts.
8. Мастерство психологического консультирования: антология / [под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной]. – СПб.: Речь, 2007. – 240 с.
9. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия в Интернете [Текст] / В. Ю. Меновщиков. — М.: Спутник+, 2010. — 172 с.
10. Обозов Н.Н. Психологическое консультирование: методич. пособие. / Н.Н. Обозов. – СПб.: СПбГУ. Центр прикладной психологии, 1996. – 448с.
11. Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистанционных технологий (Интернет-консультирование и дистанционное обучение):

- материалы межведомственной научно-практической конференции (24-25 февраля 2011 г.) / состав. А.Б. Айсмонкас, В.Ю. Меновщиков. – М., МГППУ, 2011. – 169 с.
12. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: [монография] / Карл Роджерс. – Пер. с англ. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. – 464 с.
 13. Рубцов В.В., Лебедева С.В. Виртуальная психологическая служба / В.В. Рубцов, С.В. Лебедева // Психологическая наука и образование. – 2002. – №1. – С. 87–97.
 14. Смайл [Электрон. ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Смайл>.
 15. Чат [Электрон. ресурс] // Вікіпедія. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/Чат>.
 16. Шевченко, И. Некоторые психологические особенности общения посредством Internet [Электрон. ресурс] / И. Шевченко. – 1999. – Режим доступу: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/shevchenko>.
 17. Ялом И. Лжец на кушетке: [монография] / Ирвин Ялом. – Пер. с англ. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 480 с.

Стаття опублікована у: Збірник наукових праць львівського державного університету внутрішніх справ. Психологія. - 2011 рік.

Відомості про автора:

Мицько Володимир Мирославович,

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри педагогічної та вікової психології,

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

76025, м. Івано-Франківськ, вул. Шевченка, 57

тел.: 8(0342)59-61-36

дом. тел.: 8(0342)4-12-90

e-mail: inst@pu.if.ua