

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Культура професійного спілкування**»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 7 *Професійне спілкування психолога в умовах кризи*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 №7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 №8).

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук
Пономаренко Я.С.

Рецензенти:

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Греса Н.В.

План лекції.

1. Особливості ділового спілкування психолога.
2. Специфіка постановки запитань. Стандартні комунікативні помилки психологів при використанні питань.
3. Виявлення брехні та нещирості людей.
4. Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Індикатори модальності людини.
5. Класифікація причин утрудненого спілкування.
6. Основи кризової інтервенції. Дебрифінг. Спілкування з дітьми.

Рекомендована література

Основна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Унів. кн., 2013. 222 с.
3. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 221 с.
4. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П., Осечинська І.Б. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 2013. 208 с.
5. Шеломенцев В.М.; під заг. ред. В.К. Федорченка Етикет і сучасна культура спілкування: [посібник]. Київ: Лібра, 2013. 415 с.

Допоміжна:

6. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
7. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 687 с.
8. Психологія у професійній діяльності поліції: навч. посіб./ [О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець та ін.]; за заг. ред. В.В. Сокурєнко; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

9. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
10. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

Текст лекції.

1. Особливості ділового спілкування психолога

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі професійної діяльності психологів потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму психолога, є його

комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом професійної діяльності – клієнтами, з колегами.

Саме тому психологам необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх прояву в конкретних умовах службової діяльності, конкретні психотехнології і психотехніки спілкування, тобто бути комунікативно компетентними.

Що стосується поняття «**комунікативна компетентність**», є різні підходи до його визначення. Найчастіше для розкриття сутності та структури цього явища використовують наступні категорії:

- здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;
- вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі спілкування з людьми, керувати процесами спілкування;
- здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;
- вміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкування;
- здатність демонструвати знання комунікативної поведінки, соціально доцільної в певній ситуації;
- здатність керувати так званими «процедурними» аспектами комунікації для її плавного протікання (це стосовно професійного спілкування) та інші.

У цілому поняття «комунікативна компетентність» відбиває вміння людини психологічно грамотно й ефективно спілкуватися.

Професійне спілкування є різновидом ділового спілкування.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим у будь-якій сфері для вирішення певних завдань. *Ділове спілкування* – це диктальне спілкування, що служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т. п.

Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно:

- є строго цілеспрямованим;
- регламентоване нормативними документами;
- носить функціонально-рольовий характер, обумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається у певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкнутості, спілкуванні в рамках певних кіл та інших елементах;
- є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відбивається у позиціях «над» і «під»;
- основне завдання – продуктивне співробітництво;
- виявляється у певних формах спілкування та стилі;

– атрибутивне (проходить у спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, припускає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку.

Партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта.

Особливості ділового спілкування психолога:

- Цілеспрямованість – психолог розуміє мету спілкування;
- Зумовленість субординацією і статутами;
- Ліміт часу – має обмежений час на виконання;
- Робота в межах кабінету;
- Значний обсяг і різноманітність завдань і дій;
- Високий рівень психологічної напруженості.

Етика в діловій комунікації психолога характеризується:

- наслідуванням вимог етичного кодексу психолога;
 - відмові від примітивного, авторитарного й маніпулятивного стилів спілкування, застосування жаргонів й інвективи;
- повагою, толерантним ставленням до співрозмовника;
- дотриманням мовленнєвого етикету;
- розумінням ситуації щодо доречності застосування мобільних телефонів.

Професійне спілкування психолога - це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення психологом певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, який повинен бути досягнутим;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протиборства.

Комунікативні умови спілкування психолога:

- місце;
- час (ранок, день, вечір);
- обставини спілкування (звичайні або конфліктні);
- тривалість спілкування.

Аналіз структури професійного спілкування психологів та його динаміки дозволяє виділити чотири основні етапи:

1) психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину й складання первинного психологічного портрету взаємодіючої особи;

2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування й створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;

3) взаємодія і вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку психолога з метою вирішення професійних завдань;

4) оцінка результатів конкретного акту спілкування, планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами.

2. Специфіка постановки запитань. Стандартні комунікативні помилки психологів при використанні питань

Професійне спілкування психолога з клієнтом відбувається, насамперед, у вигляді діалогу. Дуже важливим для психолога є вміння правильно задавати питання. Вміння правильно ставити питання є дуже важливим для психолога, наприклад, при проведенні бесіди.

Види питань


Назва питання	Сутність питання	Техніка постановки питання
Відкрите питання	Спонукає на висловлення інформації	Наприклад: «Де Ви були 12-го вересня о 22.00 год?»
Закрите питання	Розраховане на відповідь «так» або «ні»	Наприклад: «Ви проживаєте за адресою...?»
Нейтральне питання	Питання, що не стосується справи і її наслідків	Наприклад: «Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне питання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співбесідником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що було вимовлено співбесідником. Інтонацією робиться акцент на необхідному слові
Естафетне питання	Робить діалог більш динамічним. Це питання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати ще більше, сказати по-іншому
Фокусуюче питання	Примушує співбесідника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	Наприклад: «Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?» «Чого Ви хочете добитися, коли...?»
Питання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	Наприклад: «Якщо б Ви були на моєму місці, які б питання задали собі?»
Уточнююче питання	Спрямоване на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулююче питання	Питання, що в завуальованій формі має маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, питання типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати протокол своєю ручкою чи моєю?»)
Риторичне питання	Питання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні
Альтернативне питання	Дозволяють співбесіднику обрати один і запропонованих варіантів.	Надає співбесіднику право вибору з запропонованих вами варіантів. «Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк?»

Існують певні вимоги до постановки питань:

- питання повинно бути точним, зрозумілим, конкретним і лаконічним;

- питання не повинно містити в собі підказку відповіді;
- в питанні не повинні відбиватися твердження й оцінки психолога;
- питання не повинно принижувати або ображати співбесідника;
- питання слід формулювати таким чином, щоб можна було отримати визначену і недвозначну відповідь;
- питання не повинні бути спрямовані на залякування співбесідника.
-

Стандартні комунікативні помилки психологів при використанні питань

ПОМИЛКА		
Відсутність пауз після питань.		<i>Витримувати паузу, протягом якої людина встигне знайти відповідь на Ваше питання</i>
Два питання одночасно. Співбесідник забуває або обирає для відповіді зручне для себе питання	<ul style="list-style-type: none"> - Скільки Вас було? Хто перший почав бійку? - Нас було вісім чоловік. 	<ul style="list-style-type: none"> - Скільки Вас було? - Нас було вісім чоловік. - Хто перший почав бійку? - Сергій.
Підказка правильної відповіді. Особливо обережність з дітьми. Через підвищену навіюваність вони схильні погоджуватись з думкою дорослого.	<ul style="list-style-type: none"> - Ви бачили саме джип? - Сексуальні домагання перший почав саме Іван? 	<i>Надавайте перевагу відкритим питанням, щоб людина могли самостійно знайти відповідь. Зберігайте нейтральний тон, щоб людина не могла зрозуміти якої саме відповіді ви очікуєте</i>
Передчасне розуміння відповіді	<i>-Я зрозумів відповідь, можете не продовжувати.</i>	<i>Проявляйте повагу, слухайте співбесідника. Якщо його необхідно перервати через брак часу, робіть це з максимальною повагою</i>
Велика кількість питань, заданих послідовно, одне за одним.	<i>Людина починає почувати себе на допиті, що не завжди є доречним.</i>	<i>Слід “розбавити” питання, своєю мовою: заспокойте співбесідника, поясніть навіщо вам потрібна інформація, розкажіть історію з життя, або жарт</i>

Загальні психологічні поради для психологів:

- слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера);

- дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
- перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони;
- відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
- не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

Кожному психологу **важливо знати**, що:

- 1) Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною.
- 2) При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне питання, людина буде відхилятися / робити крок назад. Та навпаки.
- 3) Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.
- 4) Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції).

3. Виявлення брехні та нещирості людей

Самостійною проблемою у професійному спілкуванні психологів є **виявлення брехні та нещирості людей**. У психології напрацьовано досить багато матеріалу з цієї проблеми.

Зокрема, В. В. Знаков пропонує розрізняти види нещирості та брехні за наступними критеріями:

- 1) чи є у суб'єкта, який говорить, намір ввести в оману того, хто слухає;
- 2) чи відповідає фактичний зміст повідомлення дійсності;
- 3) чи вірить той, хто говорить, у правдивість того, що сам говорить.

При такому підході він виділяє три феномени, пов'язані з нещирістю

Види нещирості		
Неправда	Брехня	Обман
Висловлювання, що основане на неповному знанні або жартівливому намірі	Свідоме викривлення істини, яка відома суб'єктові, з метою введення в оману співбесідника	Така напівправда або правда, яка, на думку обманщика, спровокує обманутого на помилкові висновки із достовірних фактів

У випадку неправди, коли людина передає невірну інформацію, не знаючи, що вона є невірною, людина не може розглядатися як брехун. Брехня і обман у розумінні В. В. Знакова розрізняються тим, що брехня – це навмисне

спотворення інформації безвідносно до результату цього спотворення (у брехню можуть повірити, а можуть і ні), тоді як обман може не містити власне брехні – це ефект спотворення інформації у свідомості жертви обману.

Зупинимось більш детально на **вербальних ознаках нещирості та брехні**, тобто на змісті інформації, яка передається під час розмови.

Вербальні ознаки нещирості

№	Ознака нещирості	Психологічна інтерпретація
1	2	3
1	Суперечність висловлювань іншій інформації, яку зібрано з даного питання. Суперечність усередині самої інформації	Брехню важко продумати у всіх деталях, тому брехун запам'ятовує те, що вважає найважливішим серед осмислених ним обставин, деякі з них у процесі підготовки до брехні взагалі не осмислюються. До того ж брехня носить ланцюговий характер: одна породжує іншу, що ускладнює процес її запам'ятовування. Основний прийом виявлення – уточнюючі питання з опорою на деталізацію фактів
2	Невизначеність, неконкретність відомостей, які містяться в дезінформації	Те, що НЕ було пережито, поверхово закріплюється у пам'яті або швидше забувається (хоча і обдумувалося під час підготовки брехні). Відсутність реальної діяльності, яка б включала так чи інакше описувані факти і події, робить викладання брехні позбавленим активного компонента (у тому числі і на граматичному рівні)
3	Надмірна точність опису подій (особливо – віддалених у часі)	Наслідок завчання інформації, яка заздалегідь підготовлена
4	Збіг у найменших деталях повідомлень декількох опитуваних	Якщо декілька осіб спостерігали одну і ту ж саму подію, звичайно вони не дають їй однакових описів. Причини: індивідуально-психологічні відмінності людей, відмінності у психічному стані в момент розгортання події, в ступені активної включеності в подію, в точках спостереження за подією, в селективності уваги і сприйняття
5	Відсутність в описі несуттєвих подробиць та деталей (з урахуванням природного для людини стилю викладання та інтелектуальних особливостей)	Минуле, що вигадано, є пасивним, штучним, не справжнім. Внаслідок цього зникають несуттєві додатки і те, що типове для даної людини за реального переживання подібних подій
6	Різне (не аргументоване нічим, крім бажання збрехати) пояснення одних і тих самих подій на різних етапах спілкування	Часто трансформація пояснень викликана забуванням людиною деталей своїх минулих вигаданих пояснень, що спонукає її давати нову інтерпретацію подіям
7	Виключно позитивна інформація про себе і відсутність найменших сумнівів у трактуванні подій (не обумовлена відповідними особливостями особистості)	Правдивість людини, як правило, поширюється і на викладання того, що може її не вигідно характеризувати (можливе часткове маскування «негативу»). Правдиві люди зазвичай не приховують і сумніви, що виникають у них при поясненні деяких фактів

8	Наполегливе, неодноразове ініціативне повторення будь-яких тверджень (не обумовлене нейтральними причинами)	Східна мудрість наголошує: «Ти сказав мені перший раз – і я повірив. Ти повторив – і я взяв під сумнів. Ти сказав утретє – і я зрозумів, що ти брешеш»
9	Обмовки в ході спілкування	Мимовільне повідомлення вірогідної інформації як наслідок конфліктного суперництва у свідомості людини правдивих та нещирих варіантів пояснення або опису події
10	Не типові для даної людини (з урахуванням рівня її загального розвитку та освіти) висловлювання, терміни і фразеологічні звороти	Свідчення завчання інформації, яка, можливо, підготовлена іншою людиною
11	Збіднення емоційного фону висловлювань або його неадекватність особистісному сенсу подій (нарочита емоційність)	Наслідок відсутності реальних емоцій у момент розгортання реальної події
12	Недоречні неодноразові посилення на свою добropорядність, незацікавленість	Надмірна демонстрація подібних доброчесностей викликає сумнів у правдивості інформації
13	Ухил від відповіді на пряме питання, спроби створити враження, що це питання незрозуміле або «забуте»	
14	Приховання того, що не може бути не відоме тому, хто говорить, забудькуватість відносно дуже особистісно-значущих подій (що не пояснюється психологічним захистом)	

Збіг невербальних параметрів спілкування та мовних висловлювань називається *конгруентністю*. Протиріччя між жестами, позами і сенсом висловлювань (неконгруентність) є *ознакою нещирості*. Виділяють два принципи неконгруентності:

Перший принцип базується на тезисі: вербальна інформація є не рівною невербальній. Цей принцип покладено в основу роботи «детектора брехні».

Другий принцип проголошує: ліва стереоканальна невербальна інформація є не рівною правій стереоканальній невербальній інформації. (Стереоканальна інформація базується на симетричності або асиметричності міміки, зморшок, сторін тіла). За ступенем симетричності можна визначити конгруентність поведінки людини. Зокрема, симетричність усмішки свідчить про щирість людини. Якщо усмішка правостороння, – це штучна, скрита посмішка самому собі.

Що стосується конкретних *невербальних ознак брехні і нещирості*, то про це можуть свідчити:

- асиметрія лівої та правої половини (усмішки, наприклад);
- усмішка без підйому нижніх повік;
- «бігаючий» погляд;
- посилене моргання;

- жест «прикривання рота рукою»;
- жест «рука до обличчя»;
- жест «доторкання до носа»;
- жест «потирання очей»;
- жест «відтягування коміра»;
- форсування звука;
- постійне покашлювання;
- заїкання (у порівнянні з пересічними ситуаціями);
- поява мовних недоліків;
- напруження губ, покусування їх;
- зміна кольору обличчя;
- нахил тулуба назад («відхід») та інші.

Враховуючи, що кожен жест (та інші невербальні прояви людини) несе в собі багатопланове інформаційне навантаження, рекомендується використовувати наступні «принципи обережності»:

– *необхідність перепереверки*. Звернувши увагу на ту чи іншу обставину, що свідчить про можливу нещирість, не треба одразу ж робити висновки. Треба ще раз перевірити інформацію, достовірність якої викликала підозру;

– *комплексність* в оцінці параметрів поведінки. На підставі аналізу одного невербального чи вербального прояву не можна робити висновків (причина – багатозначність жестів, поз і т. д.); треба враховувати всі поведінкові прояви людини;

– *врахування контексту ситуації*. Обстановка, в якій відбувається спілкування, характер питань, які обговорюються, та інше потребують внесення відповідних корективів у характер оцінки поведінки партнера по спілкуванню;

– *врахування особистісних чинників*, насамперед, ступеня вираженості «макіавеллізму». Нещирість людини з вираженими маніпулятивними тенденціями важко піддається розшифруванню, на відміну від тих осіб, які не звикли до маніпулювання іншими за допомогою викривлення інформації.

Для виявлення нещирості психологу треба використовувати *техніку контрольних питань*:

- Постановка декількох контрольних питань, на які найбільш ймовірна відповідь «так», потім питань, на які високо ймовірна відповідь «ні». При цьому фіксуються невербальні реакції людини. При постановці основних питань оцінюється відповідність визначених невербальних характеристик змісту відповідей.
- Уточнення та деталізація обставин, умов, властивостей, дій тощо, у викладенні яких підозрюється неточність. Від людини вимагають максимально докладного опису.
- Постановка неочікуваних, провокаційних питань, які спрямовані на виявлення інформації, що ймовірно приховується.

- Просьба декілька разів розповісти про те, що викликає інтерес у слідчого. При аналізі цієї інформації важливим є збіг (або його відсутність) різних частин різних розповідей.

Якщо є сумнів у щирості співбесідника, П. Екман рекомендує використовувати такі засоби:

- дивитися на співбесідника в очі, з виразом сумніву в правдивості інформації, яку він повідомляє;
- задавати йому прямі питання, дивлячись в очі, і спостерігати за його реакцією;
- з яскравою, але легкою іронією реагувати на його слова;
- як можна більше виявляти свій емоційний стан, активно використовуючи міміку, жестикуляцію, з метою викликати у співбесідника відповідну реакцію;
- повернути свої долоні вниз;
- зробити так, щоб співбесідник почував себе некомфортно, наприклад, посадити його спиною до відкритого простору;
- спробувати кілька разів перебити його несподіваним питанням, не даючи можливості виразити брехливе судження до кінця, й попросити терміново відповісти на питання;
- підійти до співбесідника, порушуючи його особистий простір (за межі інтимної зони).

П. Екман виділяє наступні чинники, що впливають на ефективність розпізнавання брехні:

Людині вдається ефективніше приховати брехню, якщо:

- у неї є можливість підготуватися і передбачати, коли саме доведеться збрехати;
- вона бреше з людинолюбства, тоді як їй самій брехня не обіцяє жодної вигоди;
- вона є природженим або досвідченим брехуном;
- вона винахідлива, розумна, має хорошу пам'ять і багату фантазію;
- вона вміє добре і переконливо говорити;
- вона знає спеціальну техніку розпізнавання і приховання брехні;
- вона є актором, що вміє користуватися такою технікою, як система Станіславського;
- їй удавалося вдало обманювати свою жертву раніше;
- жертва довіряє брехунові і не випробовує жодних підозрінь;
- вона не розділяє соціальних цінностей своєї жертви;
- брехун і жертва не знайомі і, особливо якщо жертва є анонімною, ослаблюються розкаяння совісті;
- експерт вимушений приховувати свої підозріння від брехуна – він може захопитися необхідністю приховати підозріння і менш пильно поставитися до поведінки брехуна;
- експерт має репутацію людини, яку важко обдурити, – тоді брехун менш схильний відчувати розкаяння совісті;

- експерт прагне уникати проблем і вважає за краще думати про людей добре;

- в експерта є упередження проти брехуна – незважаючи на пильність, він схильний бачити брехню там, де її немає.

Людину легко зловити на брехні, якщо:

- їй доводиться приховувати або спотворювати свої негативні емоції, такі, як гнів, страх або розлад;

- вона дуже боїться викриття;

- вона знає, що в разі викриття може бути пробаченою;

- жертва і брехун розділяють загальні цінності (посилюються розкаяння совісті);

- експерт володіє спеціальною підготовкою щодо виявлення брехні і має особливі здібності до інтерпретації поведінки;

- експерт і брехун мають однакове мовне, національне і культурне походження (менше помилок в інтерпретації обману);

- експерт і брехун добре знайомі (менше помилок, що виникають через індивідуальні відмінності в поведінці);

- експерт має репутацію справедливої людини – розкаяння совісті брехуна посилюються;

- під час обману присутні люди, які знають правду.

Шанси на викриття брехні урівноважені, якщо:

- винагорода в разі вдалої брехні або покарання в разі викриття великі – «високі ставки» можуть змусити людину брехати успішніше, проте боязнь викриття також може підвищуватися;

- брехун соромиться того, що хоче приховати, – відчуття сорому перешкоджає визнанню, але ознаки сорому можуть видати брехню;

- експерт має репутацію дуже недовірливої людини – це може і ослабити розкаяння совісті у брехуна і підсилити страх викриття.

Важливою є актуалізація слідчим мотивів щирості громадянина, що дозволяє подолати внутрішню боротьбу мотивів і вагань людини «говорити – не говорити» на користь «говорити».

Набуття навичок розпізнавання нещирої поведінки розвинутої професійної спостережливості, а й постійних вправ з її розвитку.

4. Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Індикатори модальності людини

Обмін інформацією між людьми можливий лише за умови, що знаки і, головне, закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Лише прийняття єдиної системи значень забезпечує можливість партнерів розуміти один одного. Іншими словами, «всі повинні говорити на одній мові». Якщо ж цього немає у комунікативному процесі, то виникають різні комунікативні бар'єри.

Комунікативний бар'єр – це психологічна перешкода на шляху до адекватної передачі інформації між партнерами по спілкуванню. Він не пов'язаний з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а частіше за все носить соціальний або психологічний характер.

Характер комунікативних бар'єрів

Соціальний	Психологічний
<p>Бар'єри обумовлені включеністю комунікації в більш широку систему суспільних відносин. Внаслідок цього виникають розходження:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соціальні; – політичні; – релігійні; – національні; – професійні; – вікові. <p>Вони не тільки породжують різну інтерпретацію понять, що вживаються у процесі комунікації, але й різне світовідчуття, світогляд, світорозуміння. Приклад: «ситий голодного не розуміє»</p>	<p>Бар'єри виникають внаслідок:</p> <ul style="list-style-type: none"> – індивідуально-психологічних особливостей людей, що спілкуються (наприклад, агресивність, тривожність, «некомунікабельність», надмірна сором'язливість, скритність, низький рівень інтелекту й ін.); – сформованих між людьми певних міжособистісних відносин (ворожості, недовіри, упередженості тощо); – недоліку мотивації (у співрозмовників немає особистої зацікавленості в темі бесіди)

Що стосується мови, то Б. Ф. Поршнєв виділив певні рівні нерозуміння, тобто мовні бар'єри.

Рівні нерозуміння (за Б. Поршнєвим)

Фонетичний	Семантичний	Стилістичний	Логічний
<p>Незрозуміла для нас мова:</p> <ul style="list-style-type: none"> – іноземна, яку не знаємо, – швидка мова; – невиразна мова; – мова з акцентом 	<p>Мова фонетично наша, але за переданим змістом – чужа. Причина: багатозначність слів будь-якої мови. Наприклад: жаргони, таємні мови</p>	<p>Грамматика змінена, порушена, стиль викладення незрозумілий. Наприклад: науковий стиль спілкування у побутовій ситуації</p>	<p>Неприйняття одним учасником спілкування логіки й аргументів іншого. Наприклад: жіноча логіка, дитяча логіка</p>

Звісно, що в професійному спілкуванні психолога з клієнтом можуть виникнути досить різні комунікативні бар'єри, насамперед психологічного характеру. Особливо це трапляється на початку діалогу між психологом та клієнтом, на етапі встановлення психологічного контакту.

Рекомендується використовувати **прийом нейтралізації психологічних бар'єрів**. Цей прийом орієнтований на усунення або зменшення таких бар'єрів, як побоювання, настороженість, недовір'я, ворожість, оборонна позиція, які заважають встановленню контакту й які особливо сильно виражені під час спілкування. Об'єктивними і суб'єктивними факторами, що викликають виникнення бар'єрів, є наступні:

- сама справа, щодо суті якої відбувається спілкування (складна, небезпечна,

з можливими неприємностями);

- невизначеність ситуації, яка може мати негативні наслідки, що викликає підозрілість, страх;
- нестандартність, новизна ситуації, а звідси – побоювання, схвильованість;
- побоювання зустріти в особі психолога ворога, який тільки й хоче, що притягнути до відповідальності;
- розповсюджений завдяки засобам масової інформації негативний образ психолога (некомпетентний, нечесний, малокультурний, байдужий тощо);
- побоювання допустити промах необережним висловленням, обмовою, що може погіршити ситуацію;
- незвичайна обстановка, що не спонукає до відвертості;
- помилкова тактика психолога, невірний психологічний підхід до людини, непродумана помилкова фраза, погане перше враження на клієнта.

Успіх у нейтралізації бар'єрів залежить від чіткого, вмілого і послідовного виконання психологом загальних правил спілкування. Крім того, треба явно демонструвати свою об'єктивність, відсутність «звинувачувального ухилу»..

Правило накопичення згод – добре відомий і успішно вживаний спосіб (прийом). Він полягає в початковій постановці таких питань співбесідникові, на які він природним чином відповідає «так». Враховується така «психологіка», що властива людям: 1) якщо людина спочатку відповіла «ні», то сказати потім «так» йому психологічно важко; 2) якщо людина кілька разів підряд сказала «так», то у неї виникає хоча і слабка, але реальна фіксована психологічна установка продовжувати тенденцію згод і сказати «так» в черговий раз. Тактика вживання прийому полягає в тому, щоб починати з простих, нешкідливих, «нейтральних» питань, які не викликають тривоги і на які, окрім «так», інакше відповісти не можна. Поступово питання ускладнювати, наближаючись до суті обговорюваної проблеми, починати торкатися «хворобливих» точок, але спершу все ж не головних.

Демонстрація спільності поглядів, оцінок, інтересів. Психологічному зближенню і подоланню недовіри сприяє пошук і підкреслення всього спільного між громадянином і слідчим, протягання особистісних «ниток зв'язку» між ними, що наводять їх до тимчасового зближення і відособлення від всього довколишнього світу (до утворення діади «ми»). Вони можуть виявитися в єдності, схожості, подібності, порівнянності: віку, статі, місця проживання, земляцтва, елементів біографії (виховання в сім'ї без батька, служба в армії або на флоті, виховання в дитячому будинку, тимчасове проживання у минулому в якомусь місті, районі, області, трагічні, неприємні події або, навпаки, успіхи тощо); захоплень, способів проведення дозвілля, культурних інтересів, планів на майбутнє, занять на садовій ділянці, ставлення до спорту, захоплень автомобілями, думок про прочитані книги, проглянуті фільми і телепередачі та ін.; розуміння і ставлення до різних подій, що відбуваються в країні, тих або інших повідомлень засобів масової інформації; в

оцінках людей, цінованих їх якостях, наявності спільних знайомих, зустрічах у різний час із кимсь і ставленні до нього.

Психологічне «погладжування» є визнанням позитивних моментів у поведінці й особистості партнера по спілкуванню, наявності правоти в його позиції і словах, вираження його розуміння. Це трохи заспокоює, підвищує відчуття впевненості, формує уявлення, що психолог справедливий і не настроєний до всього негативно, що він доброзичливий. Головний розрахунок застосування такого правила – морально-психологічне зобов'язування співбесідника, згода з твердженнями психолога, вираження розуміння його. Коли це робиться, число «точок» психологічного зближення збільшується, контакт наростає.

Інші засоби встановлення психологічного контакту:

- приєднання до елементів поведінки партнера по спілкуванню, які не піддаються свідомому контролю (темپ, гучність, ритм мови, пози, жести, провідна модальність – візуальна, аудіальна, кінестетична тощо);

- звертання до співрозмовника на його мові (з огляду на вік, стать, професію, національність, індивідуально-психологічні особливості та ін.);

- демонстрація поваги до партнера по спілкуванню;

- наявність інформації про цілі, потреби, інтереси людини і вміння її правильно інтерпретувати;

- висока інтелектуальна та волюва активність слідчого;

- вміння регулювати свої емоційні стани у відповідності з цілями контакту;

- знання стереотипів поведінки, мовних і невербальних типових реакцій, що притаманні представникам різних соціальних груп, та вміння їх використовувати;

- дотримання цілісності, гармонійності та адекватності власного іміджу слідчим (відповідність зовнішнього вигляду, одягу, мови, міміки, жестикуляції й т. п. образу).

Основні індикатори модальності людини

Індикатори модальності	Модальності		
	Візуальна	Аудіальна	Кінестетична
Жести	Швидка жестикуляція, насамперед вверху	Насамперед на рівні грудни, у горизонтальній площині	Насамперед нижче пояса, слабка жестикуляція
Інтонація	Висока	Середньо-монотонна	Низька
Темп мовлення	Швидкий	Рівномірний	Повільний
Тон і тембр	Високий	Середній	Низький
Частота дихання	Часте, поверхове	Середньої глибини і частоти	Глибоке дихання
Предикати	картина, бачити, перспектива, уява, яскравий, тьмянний, панорама, освітлювати	послухай, гучно, звучати, тихше, говорити, вислухати, пояснити, оголосити	відчувати, легкий, добиватися, тяжкий, приємно, торкнутися, держати, завзятий

Очні сигнали доступу	1, 2, 3, 5 поля зору (направо вверху, наліво вверху, уверх перед собой)	4, 6, 9 поля зору (направо, наліво, вниз наліво)	7, 8 поля зору (направо вниз, вниз)
-------------------------	---	--	--

Люди неточно розуміють одне одного, якщо обмінюються інформацією в термінах різних модальностей. Урахування провідної модальності співрозмовника підвищує ефективність комунікативного процесу і посилює довіру між партнерами по спілкуванню.

Подолання фонетичного бар'єра пов'язано з умінням психолога говорити виразно, розбірливо, зрозуміло, досить гучно, точно. Все це покращує «прохідність» інформації, оптимізує комунікацію. Є так звані оптимальні значення параметрів мови, за яких існує найбільш повне її сприйняття. Наприклад, оптимальна швидкість мови залежить від багатьох перемінних:

- від ступеня знання мови: чим гірше людина знає мову, тим повільніше треба з нею говорити;
- від ступеня знайомства зі змістом: чим гірше людина знає предмет обговорення, тим повільніше треба розмовляти;
- від освіти: чим вище освіта, тим краще людина розуміє швидку мову;
- від культуральних норм: у різних країнах говорять з різною швидкістю;
- від віку: люди похилого віку гірше розуміють швидку мову, а молоді – повільну;
- від індивідуальних особливостей партнерів по спілкуванню.

Ці особливості слід враховувати психологу під час професійного спілкування.

Подолання стилістичного бар'єра. Стил – це співвідношення форми повідомлення та його змісту, це спосіб структурування змісту. «Поганий» стиль комунікації (недоречний, занадто важкий, надто легковажний, що не відповідає змісту) ускладнює спілкування.

Для подолання стилістичного бар'єра необхідно вміти правильно структурувати інформацію. Добре структурована інформація не тільки краще розуміється, а й краще запам'ятовується. Існує два основних прийоми структурування інформації:

- правило рамки;
- правило ланцюга.

Правило рамки: вся інформація повинна бути взята у рамку, яка задає структуру. Рамку у спілкуванні задає початок і кінець розмови. На початку повинні бути вказані цілі, перспективи, припущення щодо результатів спілкування; в кінці – підбиті підсумки, показана ретроспектива й відмічена ступінь досягнення цілей. Необхідність використання правила рамки насамперед обґрунтовується простим психологічним законом роботи пам'яті, встановленим Г.Ебінгаузом у кінці

XIX ст.: початок і кінець будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається у пам'яті людини краще, ніж середина. (Навіть Штірліц знав, що запам'ятовується остання фраза, важливо ввійти у розмову. Однак ще важливішим є мистецтво виходу з неї.) Рамка пов'язує розмову з життям, із тим, що було до того, що буде після того, створює вплив, посилює його, робить його адекватним і т. д. У професійному спілкуванні важливим є насамперед кінець розмови, коли з'ясовується ступінь досягнення мети і завдань.

Правило ланцюга ґрунтується на тому, що зміст спілкування не може бути грудю різноманітних відомостей, він повинен бути певним чином побудований, з'єднаний у ланцюг. Якість ланцюга може бути різною:

- просте перерахування: «по-перше, по-друге, по-третє...»;
- ранговий ланцюг: «спочатку про головне... і, нарешті, менш важливе...»;
- логічний ланцюг: «якщо це..., тоді...».

Вибір конкретного виду ланцюга являє собою певне завдання. Необхідно враховувати ситуацію спілкування, індивідуально-психологічні особливості партнера по спілкуванню, його очікування.

Подолання логічного бар'єра пов'язано зі знанням ефективності різних аргументів і засобів аргументації. Виділяють два основних способи побудови аргументації:

- зростаюча аргументація – така побудова послідовності аргументів, коли їх сила зростає від початку до кінця повідомлення;
- зменшувальна аргументація – навпаки, сила аргументів зменшується до кінця повідомлення.

Спосіб найкращої побудови аргументації є прямо пов'язаним зі сприйняттям логіки різними людьми. Так, для осіб з високою зацікавленістю і високим освітнім рівнем найбільш ефективною є зростаюча система аргументації, а для незацікавлених осіб та людей з низьким освітнім рівнем – зменшувальна.

Стосовно односторонньої і двосторонньої аргументації можна сказати наступне:

- двостороння аргументація більш ефективна:
 - а) для освічених осіб;
 - б) коли є розходження у поглядах, думках, установках партнерів по спілкуванню;
 - в) коли є ймовірність контрвпливу у майбутньому;
- одностороння аргументація є ефективною тоді, коли:
 - а) вона закріплює вже існуючі погляди людей;
 - б) у майбутньому не передбачається контрвпливу.

Існують й інші засоби управління мисленням співбесідника. Зокрема, треба вміти управляти спрямованістю його мислення. Один з найбільш відомих прийомів управління мисленням іншої людини – це риторичне питання. Суть його полягає в тому, що той, хто говорить, і той, хто слухає, використовують питання, на які не чекають відповіді, а передбачають відповідати на них самі. Мета риторичного запитання – «включити» мислення співбесідника і спрямувати його в необхідне русло (нав'язати логіку).

Що стосується більш часткових комунікативних бар'єрів, які виявляються у професійному спілкуванні, то можна вказати на наступні:

- смисловий бар'єр – свідомість людини «закрита» для небезпечних тем;
- «тотальний контроль» за своєю мовою в цілому, окремими висловленнями і словами;
- «установка на замикання» – виникає в ситуації програшу або сильної фрустрації, коли допитуваний мовчить або все відкидає.

Існують відповідні прийоми подолання цих бар'єрів:

- прийом розгадування – використовуються автобіографічні дані, психологічне спостереження за особистістю допитуваного, внаслідок чого в нього виникає думка, що слідчий «читає його, як книгу», говорить про нього більше, ніж сам він міг би сказати;
- прийом послаблення цензури – реалізується шляхом посилення емоційного стану допитуваного аж до афективного збудження. Тільки в цьому випадку можна очікувати зниження контролю завдяки «звуженню свідомості»;
- прийом вільних мовних висловлювань у невизначеній інтерпретації – незакінчені висловлення, які збуджують допитуваного несвідомо для себе вийти на заборонені теми.

5. Класифікація причин утрудненого спілкування

Параметрами аналізу є ступінь, глибина, інтенсивність вираження труднощів. Утрудненому спілкуванню притаманні неперервність контактів між партнерами; певний ступінь усвідомлення учасниками взаємодії наявних труднощів; пошук причин, що зумовлюють ускладнення спілкування; намагання самотійно подолати соціально-перцептивні, комунікативні, інтерактивні утруднення.

За будь-яких обставин такі труднощі можуть сформувати тривожне ставлення до ситуації спілкування. Утруднене спілкування породжують такі причини:

- об'єктивні (породжені реальною взаємодією) та суб'єктивні (пов'язані з різними аспектами функціонування особистості, групи);
- первинні (природні умови життя групи) та вторинні (породжені різними психогенними і соціогенними впливами);
- усвідомлювані (наявні в ситуації спілкування) і неусвідомлювані (суб'єктивно не переживаються особистістю і групою, представлені у свідомості особистості, але реально не існуючі);
- ситуативні (залежать від певного ситуативного чинника) і стійкі (мають тривалий характер дії);
- міжкультурні (поширюються на міжетнічну сферу) і культурно-специфічні (притаманні певній етнічній спільноті);
- вербальні (пов'язані з мовними особливостями) і невербальні (немовні)

вкраплення в мову, темп і тембр голосу, контакт очей, особливості простору і часу спілкування тощо).

Утруднене спілкування супроводжується наявністю бар'єрів на шляху досягнення цілей партнерів, посиленням нервово-психічної напруженості, демонстрацією нерозуміння, збоями у взаємодії.

Особистість може бути суб'єктом утрудненого спілкування або суб'єктом неутрудненого спілкування. Перетворююча активність її за утрудненого і неутрудненого спілкування відрізняється за всіма параметрами (спрямованість, якість, інтенсивність). Вихід із ситуації утрудненого спілкування можливий за дотримання таких принципів:

- рівності. Йдеться про зв'язок двох або більше рівно-активних, рівноунікальних суб'єктів;
- взаємної детермінації. Передбачає взаємодію суб'єктів, котрі впливають один на одного;
- усвідомлення себе та інших через свою представленість у них. Реалізується як здатність бути суб'єктом зміни поведінки і свідомості оточення;
- нерівності взаємної детермінації. Виявляє себе в особистісному способі існування кожного із партнерів;
- неоднаковості. Визнає право партнера бути індивідуальністю.

Важливою умовою виходу із ситуацій утрудненого спілкування є рефлексія та механізм самоусвідомлення. Людина, яка не усвідомлює себе суб'єктом спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на випробування труднощами.

Утруднене спілкування, супроводжуючись емоційним напруженням, за певних обставин може бути ефективним. Воно може реалізовуватися за одним із таких варіантів:

- утруднене, але ефективне спілкування (партнери переживають емоційне напруження, але досягають позитивних результатів);
- утруднене і неефективне спілкування (емоційне напруження і невідповідність досягнутих результатів цілям);
- неутруднене і ефективне спілкування (позбавлене емоційного напруження, результати збігаються з поставленими цілями);
- неутруднене і неефективне спілкування (емоційне напруження відсутнє, результат не збігається з цілями).

Суб'єкт утрудненого спілкування може мати статус "важкого" партнера. Допомогти йому можна, створивши спеціальні умови для розвитку рефлексії щодо себе як суб'єкта спілкування (психотерапевтична робота, групи тренінгу, індивідуальне консультування тощо).

6. Основи кризової інтервенції. Дебрифінг

Пережиті військові події сягають за межі звичного досвіду особистості. Людина опиняється в стані психічного виживання під впливом таких чинників:

- 1) усвідомлення загрози життю (біологічний страх смерті, поранення, біль,

інвалідизація);

2) переживання психоемоційного стресу внаслідок загибелі товаришів та необхідності вбивати;

3) стан невизначеності та потреби в миттєвому реагуванні на раптові події в умовах дефіциту часу;

4) блокування базових потреб організму в повноцінному сні та харчуванні;

5) труднощі в пристосуванні до кліматичних і погодних умов.

Усе це призводить до формування так званого посттравматичного синдрому, або посттравматичного стресового розладу. Він передбачає тяжкий психічний стан і є різновидом тривожного розладу (неврозу), зумовленого поодинокістю або повторюваною психотравмуючою ситуацією. Бойові дії – це стресова подія виняткового характеру, що призводить до загального дистресу практично в усіх її учасників. Досить влучним є вираз: людина, яка пройшла через війну, зрештою починає воювати сама із собою.

Кризовій інтервенції притаманні такі ознаки: сприяння вираженню сильних емоцій; зменшення негативних почуттів завдяки процесу повторення; відкриття доступу до дослідження нагальних проблем; формування розуміння актуальних проблем для підтримки клієнта; створення фундаменту для прийняття людиною набутого досвіду.

Кризова інтервенція завжди сконцентрована на актуальній ситуації, а не на особистості, оскільки на цьому етапі в людини немає сил із нею впоратися. Психологи необхідно ідентифікувати нерозв'язані «історичні» проблеми, пов'язані з кризовою ситуацією, після чого сконцентруватися на актуальній темі. Причому навички активного слухання дають змогу зменшити хаос, сприяючи відновленню контролю. Кризова інтервенція спрямована на те, щоб уможливити подальше опрацювання проблеми, а не терміново її розв'язати.

Дебрифінг – форма кризової інтервенції, що являє собою особливим чином організоване обговорення в групах людей, які спільно пережили стресову або трагічну подію.

Мета – мінімізувати ймовірність важких психологічних наслідків після стресу.

Дебрифінг не може запобігти виникненню наслідків травмуючих подій, але він перешкоджає їх розвитку, сприяє розумінню причин і пропонує дії і заходи, які полегшать процес виходу з кризи. Тому це водночас і метод кризової інтервенції, і профілактика.

Дебрифінг можна проводити в будь-якому місці, але найкращий варіант – коли приміщення зручне, доступне та ізольоване від сторонніх.

У групі повинно бути від 10 до 15 осіб і двоє ведучих (дебриферів).

Завдання дебрифінгу:

- Відреагування вражень, реакцій і почуттів
- Зменшення індивідуального і групового напруження
- Зменшення відчуття унікальності і патологічності власних реакцій
- Мобілізація внутрішніх і зовнішніх групових ресурсів, посилення групової підтримки, солідарності, розуміння

- Підготовка до переживання тих симптомів або реакцій, які можуть згодом виникнути
- Інформування учасників про те, де вони в подальшому можуть отримати допомогу

Інструкція до проведення дебрифінгу

Дебрифінг зазвичай проводиться не пізніше, ніж через дві години після травмуючої події. Дебрифінг проводять двоє дебриферів – ведучий і асистуючий. Процедура складається з п'яти фаз.

Перша фаза. Вступ

Знайомство: дебрифери та учасники представляються. Ведучі висловлюють жаль з приводу того, що сталося. Роз'яснення мети дебрифінгу: допомогти впоратися з наслідками травмуючої події. Слід підкреслити, що дебрифінг – це не психотерапія; ця процедура дозволяє поділитися своїми почуттями і реакціями, допомогти собі та іншим, дізнатися про те, які бувають зазвичай реакції на подібні події і як з ними справлятися. Прийняття правил задля створення атмосфери безпеки. Рекомендовані правила:

- Залишатися в групі протягом усього часу (дві години)
- Говорити тільки від себе (від першої особи)
- Не ухилятися від теми
- Право не висловлюватися
- Ставитися одне до одного з повагою, не висловлювати оцінкових суджень
- Збереження конфіденційності

Учасники можуть доповнити цей список. Учасники можуть задавати уточнюючі питання. Ведучі повинні переконатися, що в приміщенні немає нікого із сторонніх, – наприклад, журналістів, представників адміністрації, – які не мають безпосереднього відношення до події.

Друга фаза. Звернення до фактів і думок

Попросіть учасників по колу відповісти на наступні питання:

- Хто ви і як пов'язані з подією (або з жертвою)?
- Де ви були, коли сталася подія?
- Що трапилося?
- Якою була ваша перша думка, коли ви усвідомили, що сталося? (питання для свідків події, рятувальників, постраждалих)
- Якою була ваша перша думка, коли ви дізналися, що сталося? (варіант попереднього питання для тих, хто не був безпосереднім свідком)

Дебрифери коротко перефразовують кожну відповідь.

Третя фаза. Звернення до переживань

Можливі запитання:

- Що є найважчим для вас у цій події (у тому, що відбулося)?
- Що ви відчували на фізичному рівні, які тілесні відчуття ви переживали?
- Що ви бачили?
- Якою була ваша реакція?

Якщо ви працюєте з групою з найближчого оточення людини, яка покінчила з собою чи загинула, можете запитати: «Якби ви могли зараз щось

сказати цій людині, що б ви сказали?» Якщо це група людей, безпосередньо присутніх при події (свідки та постраждалі), можете запитати: «Що з того, що ви побачили, почули, відчули (можливо, звуки, запахи та ін.), закарбувалося в пам'яті і тривожить вас зараз найбільше?» Якщо група невелика, ви можете просити учасників відповідати на питання по колу, якщо більша – в довільному порядку. Заохочуйте учасників відповідати один одному, фасилітуйте обговорення, повторюючи питання, перефразовуючи висловлювання, віддзеркалюючи почуття учасників. Учасники повинні відчувати, що будь-які їхні емоції мають право на існування, що вони важливі і заслуговують на повагу і прийняття.

Четверта фаза. Навчально-просвітницька

Інформуйте учасників, якими є типові реакції на стресові ситуації. Інформацію можна роздати учасникам у друкованому вигляді і попросити їх сказати, які з цих реакцій вони переживають. Підкресліть те, що описані стани та симптоми – це нормальні реакції на ненормальну ситуацію, що з часом вони минуть. Розкажіть, з якими реакціями учасники можуть зіткнутися через деякий час. Поговоріть про те, як учасники можуть подбати про себе додатково і самостійно. Інформуйте їх про те, де вони можуть отримати допомогу згодом.

Дайте відповідь на запитання учасників.

П'ята фаза. Підсумки

- Резюмуйте коротко все, що було проговорено.
- Запитайте, чи не залишилося чогось важливого, про що хотілось би сказати зараз.
- Подякуйте всім за участь, за те, що змогли поділитися своїми почуттями, підтримати одне одного.
- Нагадайте про конфіденційність.
- Запропонуйте учасникам подумати про те, як вони можуть підтримувати один одного надалі.

Пост-дебріфінг

Приділіть час (20–30 хвилин) неформальній бесіді: поговоріть сам-на-сам з тими учасниками, які викликали у вас найбільше занепокоєння. Обговоріть з ко-дебріфером виконану роботу: дайте один одному зворотний зв'язок, обговоріть найважливіші моменти.

Дитяча психіка під час війни: перша допомога, усунення небажаних наслідків

!Відчуття тривоги, страху і пригнічення під час таких невизначених часів як війна, є невідворотними.

Діти в залежності від віку по різному реагують на стрес та кризову ситуацію.

♥• Діти 0-3 років: у цьому віці діти відчувають дратівливість, плачуть, можуть проявляти надокучливу або агресивну поведінку та боятися незрозумілих звуків, криків, різких рухів і потребують фізичної близькості батьків.

Психіатри звертають увагу, що практично у всіх дітей, особливо молодших, зараз спостерігається певний регрес – діти капризують, не виконують домовленості, втрачають деякі навички, спостерігається порушення сну, коли діти вночі скрикують, проявляють страх. Якщо дитина так реагує, то у неї з психікою все гаразд. Дитина об'єктивно реагує на ситуацію, і батькам не треба лякатися такої поведінки дітей. У маленьких дітей дуже гнучка психіка, яка витісняє елементи страху.

✓Допомога дорослого. Насамперед потрібно забезпечити присутність батьків та їхній тактильний контакт. Тримайте дітей у теплі і безпеці. Тримайте їх подалі від гучного шуму і хаосу. Частіше обіймайте і притискайте їх до себе. По можливості дотримуйтесь графіку годування і сну. Говоріть спокійним та лагідним голосом.

♥• Діти 4–6 років: часто відчувають безпорадність та безсилля, страх розлуки, у своїх іграх можуть відбивати аспекти ситуації, відмовлятися визнавати ситуацію та заглиблюватися в себе й не бажати спілкуватися з однолітками та дорослими.

✓Допомога дорослого. Діти потребують, насамперед, безпеки, тому батькам слід заспокоїти дитину. Приділяйте дітям більше часу та уваги. Постійно нагадуйте їм, що вони знаходяться в безпеці. Поясніть, що вони не винні у події, що сталася. Намагайтеся не розлучати дітей з тими, хто піклується про них: з братами, сестрами та близькими. По можливості виконуйте звичні процедури і дотримуйтесь режиму. Простими словами, відповідайте на питання про те, що сталося, без страшних подробиць. Дозвольте дітям триматися поруч з дорослими, якщо їм страшно і вони чіпляються за дорослих. Будьте терплячими з дітьми, які повертаються до поведінки, притаманної більш молодшому віку, наприклад, смокчуть палець або мочаться в ліжко. По можливості створіть умови для ігор і відпочинку. Якщо дорослий поранений, перебуває у вкрай пригніченому стані або за іншої причини не може піклуватися про свою дитину, постарайтеся допомогти йому організувати догляд за дітьми. Тримайте дітей та їх близьких разом і не дозволяйте розлучати їх. Наприклад, якщо дорослого відвезли, щоб надати йому медичну допомогу, спробуйте відправити з ним дітей або докладно запишіть інформацію про те, куди його відправляють, щоб діти змогли зустрітися з ним.

♥• Діти 7–10 років: можуть відчувати провини, неспроможність, злість, фантазії, у яких дитина бачить себе «рятувальником», «зацикленість» на подробицях події. Дитина боїться втратити звичне та боїться смерті, досить добре розуміє загрозу, може переживати страх і думає про майбутнє.

✓Допомога дорослого. Батькам потрібно обговорювати з дитиною події та переживання і за можливості забезпечити їй безпеку та звичний спосіб життя (ігри, спілкування з друзями тощо).

♥• Діти 11–13 років: відчувають дратівливість, страх, депресію, можуть поводитися агресивно та не приймати правила. Вони бояться втратити життя, близьких, будинок, звичний спосіб життя. У цьому віці діти розуміють, що

відбувається, прогнозують майбутнє, але мінімальний власний досвід викликає тривожність.

✓ **Допомога дорослого.** Батькам можна відкрито говорити про свої переживання, страхи та допомагати дітям відтворювати соціальні зв'язки. Приділяйте дітям час та увагу. Допоможіть їм займатися звичними справами. Поясніть, що сталося і що відбувається зараз. Дозвольте їм сумувати, не чекайте, що вони виявляться сильнішими. Вислухайте їх міркування і страхи без засуджень і оцінок. Чітко визначте правила поведінки і поясніть, чого чекаєте від них. Запитайте, чого вони побоюються, підтримайте їх, обговоріть, як краще вчинити, щоб залишитися неущкодженим.

Заохочуйте їх прагнення приносити користь оточуючим, і надавайте таку можливість. Також майте на увазі, що діти часто збираються навколо місця події і можуть стати свідками жаклих подій, навіть якщо вони або їх батьки або піклувальники безпосередньо не постраждали. У хаосі кризи дорослі часто поглинені своїми турботами і не можуть уважно стежити за тим, чим зайняті діти, що вони бачать або чують. Постарайтеся захистити дітей від трагічних дій або розповідей очевидців.

♥• **Діти 14–18 років:** проявляють небезпечну поведінку, можливі спроби самогубства, реакції, що нагадують реакції дорослих. Бояться втратити себе, своє місце, життя, близьких. Можуть радикально сприймати ситуацію, адже підліток тільки стає на ноги, а звичний світ зруйнувався.

✓ **Допомога дорослого.** У цьому віці дорослим важливо не заохочувати підлітка брати на себе роль дорослого. З підлітком слід ділитися досвідом, розмовляти, допомагати знизити емоційне напруження, дати можливість бути природним зі своїми переживаннями.

Не всі діти, які перебувають у кризовому стані, потребують першої психологічної допомоги. У деяких із них достатньо ресурсів для самостійного виходу із кризового стану, вони мають адаптивний досвід, що дає їм змогу втримати емоційну рівновагу. Основне для дитини, яка перебуває в такому стані, — наявність поряд урівноважених дорослих (батьків, педагогів тощо). Усвідомити потребу в психологічній допомозі здатна не кожна дитина. Нав'язування їй такої допомоги може спричинити роздратування й агресію з її боку. Тому фахівці, які перебувають поруч (практичні психологи, соціальні педагоги, учителі), мають бути чутливими до потреб дитини: не наполягати на допомозі, однак бути готовими надати її.

Як встановити контакт з дитиною, що пережила травматичний досвід.

Через війну багато дітей пережили травматичний досвід, часто вони були позбавлені найнеобхіднішого — їжі чи сну. Волонтери та представники приймаючої сторони під час спілкування з дітьми, які пережили стресову ситуацію, мають дотримуватися певного алгоритму встановлення контакту. Це допоможе не порушувати кордони дитини та «відновити» відчуття безпеки.

Як встановити контакт з дитиною:

I. Етап «Знайомство»

Опустіться на рівень дитини (наприклад, присядьте, щоб фізично бути

на одному рівні). Представтесь: назвіть ім'я, чим займаєтесь та як пов'язані з дитиною ("Мене звати Марія, я - волонтерка, яка допомагає сім'ям під час перебування в нашому місті"). Запитайте, як ви її можете називати (наприклад: "Як я можу до тебе звертатися?"). Поясніть, як довго ви будете з дитиною (наприклад: "Сьогодні ніч ти проведеш тут, я буду разом із тобою, поки не приїде автобус, а потім ти поїдеш далі").

II. Етап «Оцінювання потреб дитини»

Запитайте дитину, як вона себе почуває. Запитайте, що їй потрібно зараз. Чи бажає вона води, поїсти, в туалет? Чи їй не холодно? Можливо дитина захворіла та потребує лікування? Чи бажає вона погратись (можливо, з іншими дітьми, якщо вони також перебувають разом з вами)?

III. Етап «Знайомство з місцевістю»

Покажіть дитині приміщення, в якому вона буде перебувати: де знаходиться туалет, ванна кімната, де дитина буде спати, де можна поїсти та пограти тощо. Розкажіть дитині правила перебування (наприклад: "Ми будемо вечеряти о 19:00 ось у тій кімнаті, а лягаємо всі спати о 21:00"). Розкажіть про місцевість, в якій опинилася дитина (про ваше місто, село, про інші особливості місцевості, які варто знати дитині).

IV. Етап «Підтримка»

Скажіть дитині, що якщо вона хоче поговорити, то ви готові її вислухати. Запитайте у дитини на які теми їй подобається говорити. Запитайте, на які теми вона б не хотіла говорити. Запитайте, що їй подобається робити (наприклад, чи любить дитина малювати, ліпити, танцювати, співати, збирати лего тощо). Скажіть дитині, що якщо їй щось буде треба, то вона може звернутися до вас.

Що не рекомендується робити під час спілкування з дитиною:

1. Розпитувати у дитини про військові дії, які вона могла побачити, про те, як їй було, коли лунали сирени, вибухи та постріли*.
2. Розпитувати дитину про тих, хто з її близьких залишився в місцях ведення бойових дій*.
3. Порущувати особистісні кодони дитини, обов'язково треба запитати у дитини, чи можна взяти її за руку, обійняти, перш ніж це зробити.
4. Проявляти нещирі емоції (ви так само є людиною, яка має власні переживання, і якщо у вас немає насторою, то не треба «натягувати» посмішку лише через те, що перед вами стоїть дитина. Діти відчують нещирість дорослих, що може негативно вплинути на ваші стосунки).
5. У присутності дитини обговорювати травмувальні події, пов'язані із військовими діями.
6. Використовувати ненормативну лексику у присутності дитини.
7. Ставити питання типу: «А як у тебе вдома було?». Краще замініть його на: «А як тобі подобається?» або «Як би тобі хотілось?».

*Розпитування дитини про травмувальні події може призвести до негативних переживань або істерики, що є вкрай небажаним. Краще щоб дитина сама розповіла про це, коли буде готова.