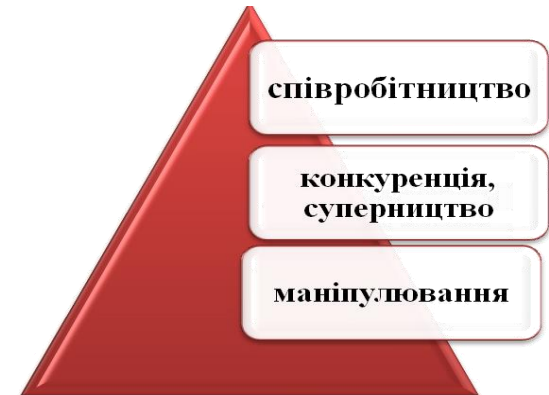
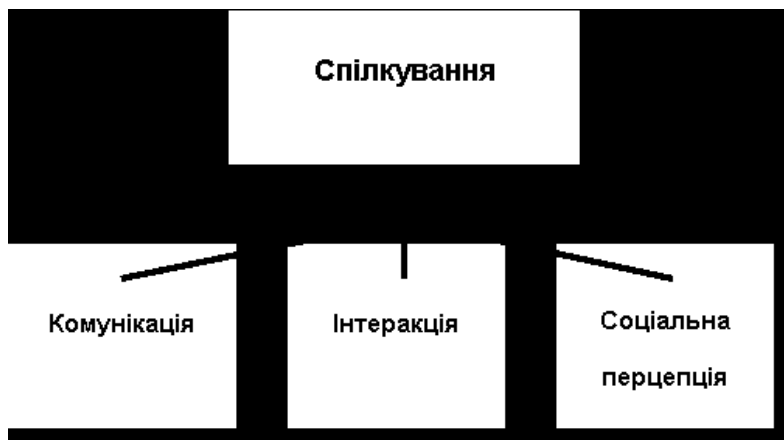


Non-Governmental Organization
“Ukrainian Association of
Overcoming the Consequences
of Traumatic Events”.

Тема: «Про особливості комунікації з
учасниками АТО та членами їхніх родин»



СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ. СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ.
ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВПЛИВ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ.



Потрібно не тільки оволодіти мудрістю, але й уміти користуватись нею.

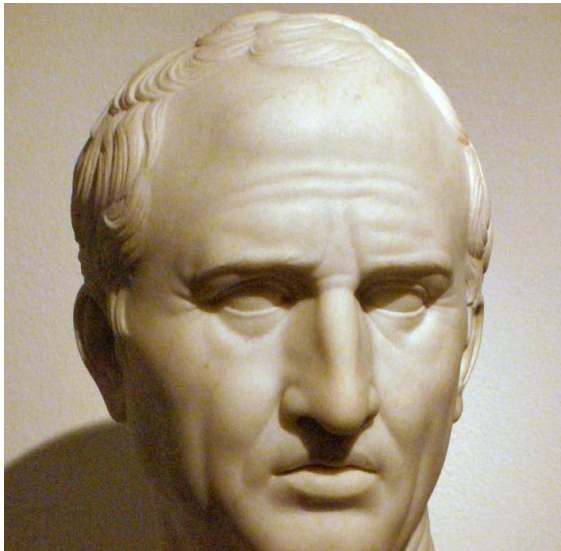
Марк Тулій Ціцерон (106–43 р. до н.е.), римський політик, письменник

Мудрець сказав: «Одна здійснена ідея коштує 100 добрих намірів».

Під час комунікації потрібно володіти основними її складовими:

а) здібністю передавати інформацію (що становить близько 40 % даного процесу);

б) здібністю сприймати інформацію (що становить близько 60 % зазначеного процесу).



“Говори, аби я міг пізнати тебе”

Сократ

**“Якщо хочеш стати добрим
оратором, стань спочатку
доброю людиною”**

Квінтіліан

Спілкування – це взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

Спілкування – взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Потреба людини у спілкуванні зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та взаєморозуміння.

Спілкування – явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування завжди постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності), у засобах (мовна та немовна комунікація при спілкуванні), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку різновидах спілкування. За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні їх прояви. Спілкування між людьми відбувається при передаванні знань, досвіду, коли формуються різні вміння, навички, погоджуються та координуються спільні дії тощо.

Отже, спілкування – універсальна реальність людського буття, яка породжується і підтримується різноманітними формами людських стосунків.

Інформаційно-комунікативна функція – це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення досвіду, накопичення знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей.

Комунікація може відбутися, коли інформація прийнята, зрозуміла та осмислена. Тому в комунікативному процесі поєднано діяльність, спілкування й пізнання. Обмін інформацією передбачає також психологічний вплив одного партнера на поведінку іншого з метою її зміни. А це можливо тільки тоді, коли партнери “спілкуються однією мовою”. Тому дуже важливими для успішної комунікації є інші, наведені нижче функції спілкування.

Перцептивно-комунікативна функція– виявляється в сприйнятті і пізнанні партнерами в процесі комунікації один одного та встановленні на цій основі взаєморозуміння.

Регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція – передбачає не лише обмін інформацією, пізнання суб'єктами комунікації один одного, а й взаємодію між ними, регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності. Це відбувається через переконання, навіювання, наслідування, обмін діями та ін. Визначають два види взаємодії: а) співробітництво (кооперація); б) суперництво або конкуренція.

Емоційно-комунікативна функція – належить до емоційної сфери людини. Під час спілкування виникає і виявляється розмаїття людських емоцій та почуттів.

Переконання – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформуванати у неї нові настанови. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

Навіювання – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприйняття висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на підсвідоме: настанови, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види навіювання на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

Першим і основним є, звичайно, навіювання в активному стані, воно може бути навмисним і ненавмисним.

За змістом впливу та кінцевим результатом навіювання буває позитивним і негативним, етичним і неетичним; за засобами впливу – прямим і непрямим.

Приклади: “У мене немодне пальто... Мені потрібен новий костюм...” – пряме; “Подруга купила дуже модне пальто...” – непряме.

Самонавіювання – свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. Приклади: “Я вирішу ці проблеми... Я закінчу роботу... Я щасливий...”

Психічне зараження – на відміну від навіювання та переконання, які часто застосовуються в міжособистісних взаєминах, у разі взаємодії з організованою групою психічне зараження яскраво виявляється як засіб впливу в групах малознайомих людей (під час релігійного екстазу, паніки і т. ін.).

Наслідування – особлива форма поведінки людей, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. Прикладами є наслідування дітьми дорослих, наслідування дій наших кумирів та ін.

Моделі спілкування

Американський психолог В. Сатир виокремлює такі моделі (типи) спілкування:

Запобігливий тип. В основі спілкування – намагання догодити іншим. Людина в розмові часто вибачається, не вступає в суперечки. Перед тим як щось зробити, намагається дістати схвалення інших. Вона погоджується з будь-якою критикою на свою адресу, вдячна людям вже за те, що з нею розмовляють.

Звинувачувальний тип. Тип визначається намаганням отримати владу над іншими, постійним пошуком тих, хто винен. Така людина – диктатор, нерідко веде себе зухвало, говорить різко і жорстко, перебиваючи інших. Даний спосіб поведінки обумовлений намаганням сховати своє усвідомлення, що без інших вона нічого не варта. Людина радіє і дістає задоволення від того, що люди їй підкоряються, відчуваючи себе винними.

Розважливий тип (або “комп’ютер”). В основі поведінки коректність, спокійність. Це людина, яка дуже чітко розраховує все наперед, вибудовує довгі фрази, має монотонний голос.

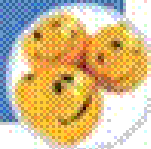
Віддалений тип. Людина не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно.

Врівноважений тип. Поведінка людини послідовна, гармонійна. Вона ставиться до інших відкрито, чесно, ніколи не принижує гідності. Це цілісна особистість. Вона прямо передає свої думки, відкрито виражає свої почуття. Люди даного типу викликають повагу і довіру до себе і можуть об’єднати інших людей для спільної діяльності. Це особистості, які здатні до самозростання, мають потенційні можливості для підвищення рівня культури спілкування.

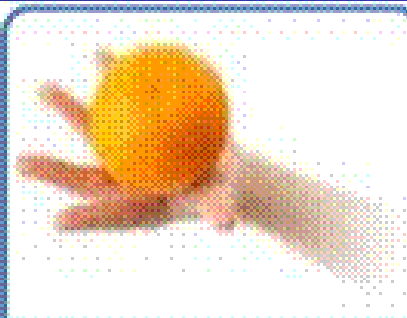
СПРИЙМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ



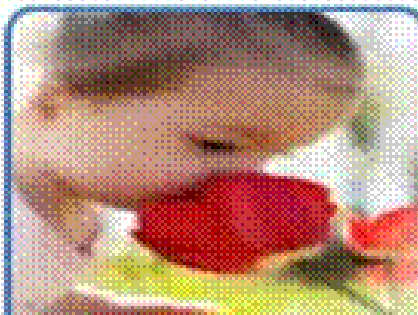
візуальна
(сприймається
органами зору);



звукова
(сприймається
органами слуху);



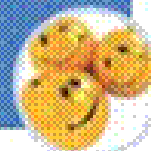
тактильна
(сприймається на
дотик);



нюхова
(сприймається
органом нюху);



смакова
(сприймається
органом смаку).





МАНІПУЛЯТИВНИЙ



АВТОРИТАРНИЙ



РИТУАЛЬНИЙ

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ)

ДІАЛОПЧНИЙ



СВІТСЬКИЙ



ДІЛОВИЙ



Профілактика вигорання

В презентації використовуються матеріали ВОЗ,
Lela Tsiskarishvili, Nino Kiknadze, Jana Javakhishvili (Georgia),
Андрія Карачевського, Олега Романчука та Майндфулнес-
орієнтованої протидії стресу (MBSR) Kabat-Zinn,
Людмили Петрановської, Альфріда Ленгле

Синдром вигорання

Згідно ВОЗ (2001)

«Фізичне, емоційне та мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань.»



Вигорання = емоційне виснаження +
дегуманізація + зниження продуктивності.

Великий обсяг роботи та подовжений робочий час
--> емоційне виснаження.

Великий обсяг роботи + відсутність сенсу в
діяльності --> вигорання

Термін вигорання введено Фройденбергером у
1974 році на основі роботи з працівниками
соціальної сфери.



Фази вигорання:

- Героїчна.

Характеризується ідеалізмом, мобілізацією власних ресурсів, високим фізичним тонусом, емоційним піднесенням.

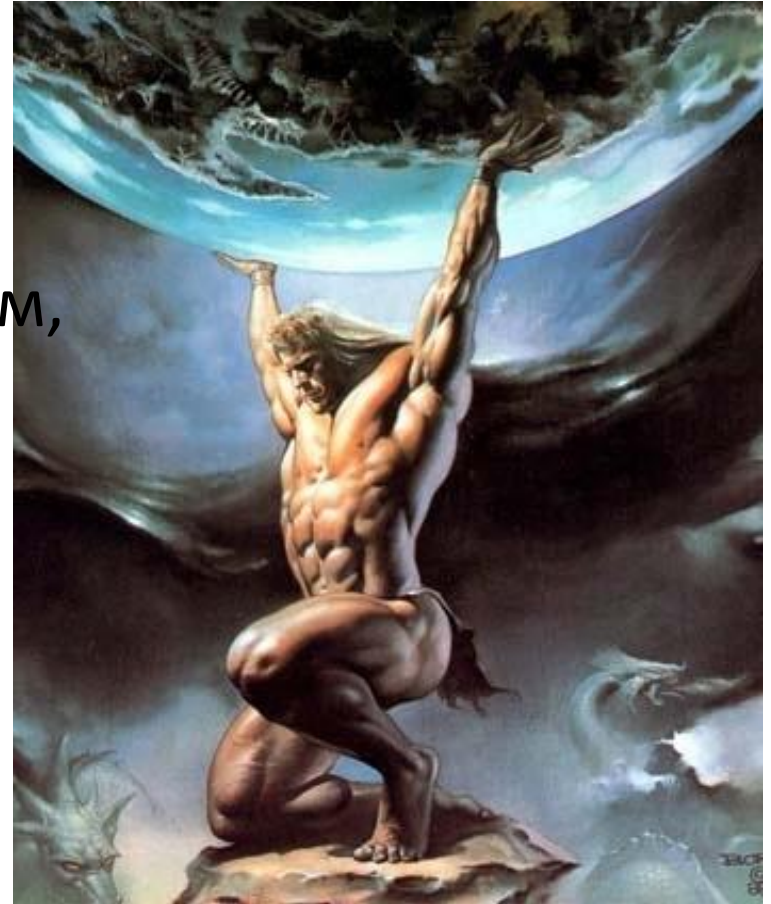
Відбувається злиття реальних над-реальних вимог до себе.



Фази вигорання:

- Стенічна.

Характеризується відчуттям помірної втоми, рівним настроєм, зниженим фізичним тонусом, витримуванням та терпінням. Людина живе в режимі економії сил...

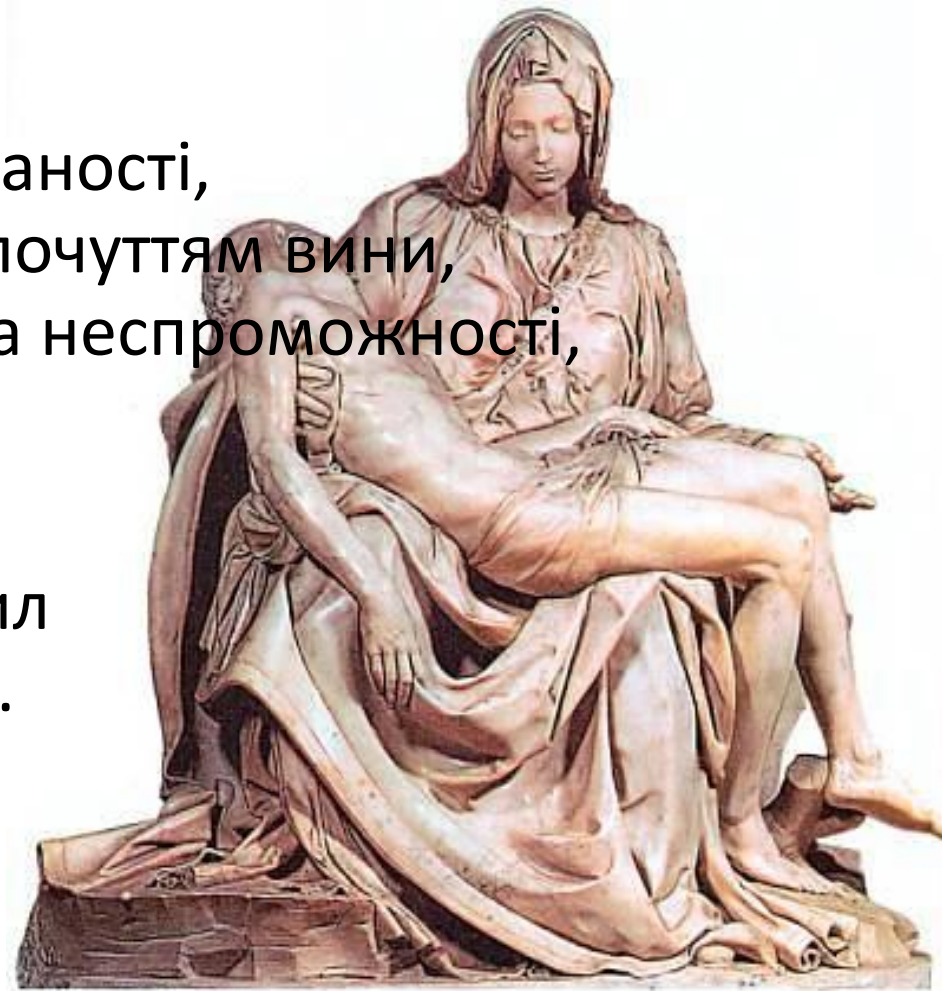


Фази вигорання:

- Астенічна.

Характеризується відчуттям постійної втоми та роздратованості, зниженням продуктивності, почуттям вини, відчуттям власної слабкості та неспроможності, хворобливістю.

Людина потребує негайного відновлення, однак не має сил самотійно його забезпечити.



Фази вигорання:

- Деформація, синдром відрази.

Відбуваються особистісні зміни, зникає критичність та здатність оцінювати проблеми, з'являється байдужість, цинізм.

Людина працює автоматично, без контакту з почуттями, ставиться до співробітників та клієнтів як до неприємних перешкод.



Фактори вигорання: (зовнішні)

- надмірні вимоги ситуації
- невміле керівництво
- занадто велике коло обов'язків
- низька оплата
- незадоволеність клієнтів
- відсутність кар'єрного зростання
- відсутність підтримки

Фактори вигорання: (внутрішні)

- недостатність кваліфікації або невідповідність
- особистісні особливості (тривожність, схильність до контролю, залежні форми поведінки)
- занижена або завищена самооцінка
- відсутність інтересів та друзів, не пов'язаних із роботою

Рекомендації керівництву з профілактики синдрому вигорання у підлеглих (ВООЗ 1998)

- утриматись від пред'явлення занадто високих вимог до осіб, що надають допомогу іншим людям
- забезпечувати рівномірний розподіл завдань між співробітниками
- проводити навчання співробітників розподілу часу і технікам релаксації
- заохочувати до формування груп підтримки
- заохочувати співробітників до участі в прийнятті рішень, що впливають на умови роботи

Профілактика і психогігієна



Заспокоююче Заземлення

- Скажіть собі добрі речі так, ніби ви розмовляєте з маленькою дитиною, наприклад: “Ти добра людина, яка переживає важкі часи. Ти з цим впораєшся.”
- Подумайте про улюблені речі: колір, тварин, пору року, страви, час дня...
 - Уявіть людей, які вам близькі (наприклад, своїх дітей), подивіться на фотографії.
 - Згадайте слова з пісні, цитати або поезії, що надихають.
 - Згадайте безпечне місце. Опишіть місце, яке вам здається заспокоюючим.

Усвідомлене дихання



- Мета: просто помічати, визнавати та знати своє дихання

Послідовність кроків:

- Сядьте зручно в кріслі, ногами спирайтеся на підлогу, руки покладіть на коліна.
- Розташуйтеся в центрі крісла.
- Спрямуйте всю свою увагу на фізичний процес дихання.
- Помітьте, як повітря входить в ваше тіло через ніс та прямує до легень.
- Зверніть увагу, чи повітря, що ви вдихаєте та видихаєте - холодне або тепле, і помітьте, як рухається повітря при вдиху та видиху.
- Неважливо, чи ваше дихання повільне чи швидке, глибоке чи поверхнєве, воно тільки таке, як є. Дозвольте своєму тілу робити те, що воно робить природно.

Робота, яку любиш, є джерелом радості, натхнення, розвитку. Тому важливий баланс витрачання/отримання енергії.

Три рівні профілактики вигорання:

- **психофізичний** (дихальні вправи, режим активності-відпочинку, спорт, здорове харчування);
- **емоційний** (наявність кола підтримки у професійній спільноті та в особистому житті, піклування про себе);
- **особистісний** (переживання смислу у роботі та узгодженість її з особистісними цінностями).



Дякуємо
за увагу!

ГО «Українська асоціація фахівців з подолання
наслідків психотравмуючих подій»
e-mail: uaocte@ukr.net, сайт <http://psysservice.org/>