DOI: [https://doi.org/10.35387/ucj.2\(4\).2021.26-37](https://doi.org/10.35387/ucj.2(4).2021.26-37)

ОЛЕНА КОВАЛЕНКО,
ТЕТЯНА КРАВЦОВА

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ З ЛІТНІМИ ЛЮДЬМИ ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ ВЛАСНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ЗА СТРЕСОВИХ УМОВ (ПАНДЕМІЯ COVID-19)

Анотація. Окремлено особливості програми семінару-практикуму «Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19)». Семінар-практикум призначений для осіб, які надають певні професійні послуги людям літнього віку. Це можуть бути соціальні робітники і працівники, реабілітологи, працівники торгівлі та медичної сфери, водії і кондуктори громадського транспорту, інші працівники сфери обслуговування. Зустрічаючи літніх людей, вони не завжди розуміють, що з ними відбувається, не враховують у своїй діяльності їхніх вікових і індивідуальних особливостей. Метою семінару-практикуму є формування в осіб, які надають певні професійні послуги людям літнього віку психологічної грамотності, тобто, знань та уявлень про психологічні особливості осіб, які знаходяться на етапі пізньої дорослості, навчання їх ефективній комунікації з літніми людьми та збереженню власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19). Основні теми семінару-практикуму: емоційна сфера (функціонування, значення, регуляція тощо) та психічний стан людини; вікові особливості літніх осіб (фізіологічні та нейробіологічні зміни, особливості емоційної регуляції та спілкування з іншими, основні потреби осіб цього віку тощо); вплив стресу на психіку людини, особливості його прояву на наслідків для літніх осіб; розвиток навичок ефективної регуляції власного психічного стану та надання допомоги в цьому аспекті літнім особам; соціально «неприйнятні» або несхвалювані емоції та стани (роздратування, відчай, безсилля, заздрість тощо); основні засади ефективного виконання посадових обов'язків; розвиток навичок неконфліктного спілкування та налагодження комунікації з підопічними; профілактика професійного вигорання. Форми роботи на семінарі-практикумі: міні-лекції, групові обговорення, групові та індивідуальні практичні завдання і вправи, самостійне опрацювання літературних джерел та наданих завдань.

Ключові слова: літні люди, комунікація, психологічне здоров'я, стресові умови, пандемія COVID-19, професійні послуги.

EFFECTIVE COMMUNICATION WITH THE ELDERLY AND MAINTAINING OWN PSYCHOLOGICAL HEALTH ON COVID-19 STRESSFUL CONDITIONS

Abstract. The peculiarities of the workshop program «Effective communication with the elderly and maintaining own psychological health on COVID-19 stressful conditions» are outlined. The workshop is designed for people who provide certain professional services to the elderly. These can be social workers and rehabilitators, trade and medical workers, drivers and conductors of public transport, other service workers. When we are meeting elderly people, they do not always understand what is happening to them, do not take into account in their activities their age and individual characteristics. The purpose of the workshop is to develop psychological literacy in people who provide certain professional services to the elderly, ie, knowledge and ideas about the psychological characteristics of elderly people, training them to communicate effectively with older people and maintaining their own psychological health on stressful conditions of COVID-19 pandemic period. The main topics of the workshop: emotional sphere (functioning, meaning, regulation, etc.) and mental state of human; age features of the elderly (physiological and neurobiological changes, features of emotional regulation and communication with others, basic needs of this age people, etc.); the impact of stress on the human psyche, the peculiarities of its manifestation on the consequences for the elderly; development of effective regulation skills of one's own mental state and providing assistance in this aspect to the elderly; socially unacceptable or unapproved emotions and states (irritation, despair, helplessness, envy, etc.); basic principles of effective performance of official duties; development of non-conflict communication skills and communication with wards; prevention of occupational burnout. Forms of work at the workshop: mini-lectures, group discussions, group and individual practical tasks and exercises, self-study of literature sources and tasks.

Key words: elderly people, communication, psychological health, stressful conditions, COVID-19, professional services.

Вступ. Пандемія COVID-19 стала серйозним випробуванням для усього людства. Тривалий карантин вплинув на життя наших співвітчизників та змінив інформацій-

не поле для багатьох з них. Особливим випробуванням карантин та самоізоляція як його наслідок стали для людей літнього віку. Через обмеження, спричинені означеною ситуацією, вони потрапляють у складні життєві обставини, у них може різко погіршуватися самопочуття та стосунки з оточуючими, змінюватися ставлення до себе і світу, а також спосіб осмислення набутого досвіду. Негативне інформаційне поле, в якому вони опинилися, викликає стан неспокою та тривоги. Означені прояви характеризують кризовий стан літніх людей, а відтак вони, а також ті, хто з ними безпосередньо взаємодіє, потребують допомоги й підтримки.

Умови самоізоляції з істотним обмеженням активності та соціальних контактів літніх людей призвели до того, що для деяких з них спілкування з соціальними працівниками виявилось чи не єдиним джерелом «живої» взаємодії і потреба в ньому помітно зростає. Ситуація загострилася через пов'язане з кризою підвищення рівня психологічного та фізичного навантаження на соціальних працівників, які, до того ж, не мають належної підготовки для оперативної адаптації своєї діяльності до нових умов. Тобто за цих умов наявна проблема та конфлікт інтересів загострилася ще більше: відсутність чітко окреслених професійних обов'язків, відповідних рекомендацій та навчання щодо надання психологічної підтримки в умовах браку часу, ресурсів та навичок на тлі зростання потреби в такій підтримці з боку значної кількості літніх людей.

Ефективне виконання професійних обов'язків соціальними працівниками суттєво залежить від їх особистісних якостей та загального культурного рівня і манери спілкування; від знання психологічних особливостей літніх людей і врахування їх у співпраці; від володіння вміннями налагодження плідних та позитивних взаємовідносин з людьми, якими вони опікуються та інше. Тому значна увага має приділятися формуванню в осіб, які надають певні професійні послуги літнім людям психологічної грамотності, насамперед вироблення адекватних комунікативних вмінь, навичок і знань про психологічні особливості осіб, які знаходяться на етапі пізньої дорослості. Зважаючи на це, по-перше, здійснено спо-

стереження за професійною діяльністю різних осіб, які надають послуги літнім людям, зокрема соціальних робітників та їхнє опитування з метою отримання інформації про особливості спілкування з літніми особами, про нагальні проблеми, які виникають у цьому процесі.

Відповідно актуальності зазначеної проблеми, виконавцями проекту «Психологічна підтримка літніх осіб у період карантину» (2020.01/0221) за грантової підтримки Національного фонду досліджень України, що реалізується Інститутом педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України, було розроблено програму і зміст семінару-практикуму «Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19)». Основними розробниками програми семінару-практикуму стали Олена Коваленко (доктор психологічних наук, професор, керівник проекту) та Тетяна Кравцова (PhD, клінічний психолог, акредитований гештальт-терапевт, виконавець проекту).

Мета дослідження. Окреслити особливості змісту семінару-практикуму «Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19)».

Теоретична основа і методи дослідження. Тривалий час у вітчизняних наукових працях, присвячених вивченню старості, увага акцентувалася на біологічних, частково соціальних аспектах. Психологічні особливості літніх осіб досліджувалися раніше дещо побіжно, переважно в контексті закономірностей психічного розвитку особистості, психологічних механізмів старіння. Окремі вітчизняні і іноземні науковці (R. Adams, L. Ayalon, V. Bengtson, B. Friedan, M. Rohr та ін.) наближалися до вивчення психології особистості в літньому віці; розглядали соціальні питання старіння та старості; приділяли увагу проблемам психологічної підтримки особистості у складних умовах життя – зокрема, розглядали особливості психологічні особливості супроводу дітей різного віку, молоді, дорослих (представників різних професій, осіб віку пізньої дорослості); вивчали питання психологічної підготовки і готовності до на-

дання послуг літнім людям представників окремих процесів. Утім, проблема психологічної підтримки літніх осіб, а також тих, хто з ними безпосередньо взаємодіє, зокрема в умовах, пов'язаних з зовнішніми обмеженнями, розробляється недостатньо. Для досягнення мети дослідження було застосовано такі методи: загальнонаукові (аналіз, синтез, узагальнення), на основі яких окреслено особливості змісту семінару-практикуму; методи опитування (інтерв'ю, анкетування, бесіда) на основі яких виокремлено результати проведеного семінару-практикуму.

Виклад основного матеріалу. Дослідження у межах проекту «Психологічна підтримка літніх осіб у період карантину» є прикладним, передбачало створення і реалізацію конкретних продуктів для психологічної підтримки літніх осіб і тих, хто є поряд з ними: рекомендацій у вигляді брошури і буклетів, відеороликів, вебінарів, радіопередач, навчального посібника, а також для осіб, які надають послуги літнім людям (соціальних і медичних робітників і працівників, водіїв, продавців, реабілітологів тощо) розроблена спеціальна програма семінару-практикуму «Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров'я за стресових умов». Участь у семінарах-практикумах взяло 295 осіб офлайн із Києва, Львова, Полтави, Вінниці та 100 осіб он-лайн із 10 областей України (Київська, Івано-Франківська, Харківська, Полтавська, Вінницька, Запорізька, Миколаївська, Львівська, Хмельницька, Донецька).

Рис. 1. Учасники семінару-практикуму у м. Полтава (тренер Л.Дяченко)

Основна мета семінару-практикуму є формування в осіб, які надають певні професійні послуги людям літнього віку психологічної грамотності, тобто, знань та уявлень про психологічні особливості осіб, які знаходяться на етапі пізньої дорослості, навчання їх ефективній комунікації з літніми людьми та збереженню власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19).

Форми роботи на семінарі-практикумі: міні-лекції, групові обговорення, групові та індивідуальні практичні завдання і вправи, самостійне опрацювання літературних джерел та наданих завдань.

Цільова аудиторія семінару-практикуму: особи, які професійно взаємодіють з літніми людьми, але не мають відповідної професійної підготовки, зокрема, соціальні і медичні працівники, реабілітологи; у т.ч. – соціальні робітники, які надають послуги літнім людям на дому (вони зазвичай мають лише середню освіту).

Загальний обсяг однієї сесії семінару-практикуму – 30 годин. З них 18 годин передбачено на роботу в групі, 3 години – додаткові консультації, 9 годин – самостійна робота (виконання домашніх завдань після роботи в групі; повторення матеріалу, наданого на практичному занятті; опрацювання додаткових інформаційних джерел тощо). Рекомендована кількість учасників однієї сесії – 12 осіб.

Розкриємо основний зміст семінару-практикуму, який складається із чотирьох основних тем: 1. Емоційна сфера та психічний стан літньої людини; 2. Вікові психологічні особливості літніх людей та вплив стресу на їхнє самопочуття; 3. Особливості конфліктної взаємодії в літньому віці людей та вплив стресу на їхнє самопочуття; 4. Емоційне (професійне) вигорання та мої ресурси. Детальніше окреслимо особливості кожної теми.

ТЕМА 1. Емоційна сфера та психічний стан літньої людини.

Мета: формування в осіб, які надають професійні послуги людям літнього віку знань та уявлень про емоційну сферу людини, роль емоцій у розвитку особистості; вміння обирати в різних ситуаціях адекватні методи емоційної регуляції та самопідтримки.

День 1. Тривалість аудиторної роботи – 5 годин. Тема першого дня семінару-практикуму полягає у розкритті таких особливостей:

Анкетування учасників семінару-практикуму з метою виявлення потреб та особливостей психологічної допомоги працівникам у роботі з літніми людьми.

Рис. 2. Учасники семінару-практикуму у м. Полтава (тренер Т.Кравцова)

Знайомство з учасниками семінару-практикуму. Представлення тренера, його, розповідь про свій досвід роботи. Запропонувати учасникам розповісти про те, які основні складнощі виникають в роботі з літніми людьми (конфліктні ситуації, взаємоповага, адекватність очікувань та вимог з обох сторін тощо).

Обговорення правил роботи в групі за модерації процесу тренером (дотримуватися конфіденційності, не оцінювати інших, говорити конкретно і від свого імені, спілкуватися за принципом «тут і тепер» тощо).

Обговорення з учасниками їхніх очікувань від участі в семінарі-практикумі та проблем, з якими вони стикаються у своїй професійній діяльності, надаючи послуги літнім людям. Опрацювання масиву цієї інформації після проведення семінару-практикуму в різних регіонах матиме важливе науково-практичне значення.

Обговорення в групі загальних вражень після знайомства. Доцільно обговорити, як учасники себе почувають, про що було просто говорити, що викликає в них найбільший інтерес, як їм було чути відгуки від інших, що хвилює і їх також тощо. Важливо сприяти створенню атмосфери відвертості для живої участі всіх в обговоренні для більш швидкого зближення і формування згуртованості групи.

Міні-лекція про механізми виникнення «базових» емоцій і значення емоцій в еволюційному розвитку. Розуміння сутності емоцій, їхня відмінність від почуттів. Особливості вербального та невербального прояву емоцій та почуттів. Фізіологічна природа емоцій. Обмеженість можливостей людини щодо контролю за їхнім виникненням поряд із різноманітними способами їхнього вираження. Взаємозв'язок між різними системами організму людини та проявом її емоцій. Усвідомлення та переживання емоцій. Функції емоцій; значення сигнальної та адаптивної функцій. Роль емоцій у міжособистісній взаємодії. Базові емоції та їхні особливості, відмінність від складних емоцій. Необхідність усвідомлення людиною свого емоційного стану й імпульсів та направлення цієї енергії у конструктивне русло.

Вправа «Емоції за 3 хвилини». Мета вправи: сприяти усвідомленню різноманітності світу емоцій. Учасники за 3 хвилини мають написати якомога більше емоцій, які вони знають. Висновок: в середньому за 3 хв людина здатна визначити близько 30 емоцій, а загалом емоційна сфера включає близько 300 емоційних станів. Порівняти написані емоції з емоціями з «кола емоцій Роберта Плутчика».

Рис. 3. Учасники семінару-практикуму у м. Вінниця (тренер Л.Московець)

Вправа «хороші» і «погані» емоції. Виконується в мікрогрупах по 3-4 учасника. Учасники мають розподілити емоції на «хороші» і «погані». Далі відбувається групове обговорення, аналіз і порівняння думок. Актуалізація теми заборони на відчуття «поганих» емоцій.

Вплив емоцій на регулювання міжособистісного спілкування, регуляцію диста-

нції, відстоювання своїх прав тощо. Наголосити, що основна проблема у спілкуванні – не емоція як така, а форма, в якій ми її проявляємо.

Вправа «Чотири базові емоції». Учасники мають працювати в парах, написати коли і в яких ситуаціях відчували емоції гніву, страху, горя, радості; у яких формах їх проявляли. Загальне обговорення.

Міні-лекція про «соціальні» емоції, про роль емоцій в нашому житті. Соціальні емоції як ефективний засіб зворотного зв'язку з реальним світом та регулювання ефективної взаємодії. Конвенціональні правила їхнього вираження (а також заборони на деякі з них), обумовлені як культурними, так і конкретними умовами сімейного виховання. Заперечення, знецінення, нехтування деякими «негативними» емоціями, які соціально не схвалювалися, наслідки цього (втрата чутливості до себе і своїх потреб, нервові зриви, соматизація). Проблеми, пов'язані з переживанням сорому, провини, заздрості. Обмеженість людини у контролі за своїми емоційними проявами (емпатія, взаємодія, дзеркальні нейрони).

Рис. 4. Учасники семінару-практикуму у м. Вінниця (тренер Е.Помиткін)

Міні-лекція «Методи емоційної регуляції та самопідтримки. Локус контролю, визначення меж своєї відповідальності». Власні потреби людини та способи їхнього відстоювання: приємні активності для тіла (душ, масаж, обійми) та регулярні фізичні навантаження: дихальні вправи, релаксація, медитація; улюблені та важливі заняття; гумор та підтримка рідних, друзів, лікаря, психотерапевта. Проблема звернення уваги на свої емоції. Баланс між потребами і правами та обов'язками перед іншими

(робочі зобов'язання, сімейні, інші стосунки). Поняття «психологічних меж». Обмін досвідом щодо цього в контексті роботи з особами літнього віку.

Підведення основних підсумків та обмін враженнями. Групова дискусія за результатами першого дня роботи. Визначити те, що нового дізналися учасники сьогодні, що було найбільш важливим і цікавим. Домашнє завдання: опрацювати надані матеріали за темою роботи. Подумати над тим, що допомагає вам відновити рівновагу, коли ви відчуваєте сильні емоції. Після перегляду мультфільму «Думками навиворіт» (з англ. «Inside Out») подумати про таке: Чи схожа на вас певною мірою героїня мультфільму, своїми реакціями, поведінкою тощо? А як ви реагуєте на зміни, конфлікти та складні обставини у своєму житті? Яким чином ви підтримуєте себе?

Індивідуальні консультації з окремими учасниками. Тривалість - 1 година.

ТЕМА 2. Вікові психологічні особливості літніх людей та вплив стресу на їхнє самопочуття.

Мета: формування в осіб, які надають професійні послуги людям літнього віку знань та уявлень про вікові психологічні особливості літніх осіб, про вплив стресу на їхнє самопочуття; уміння урахувати вікові особливості літніх осіб у професійній діяльності.

День 2. Тривалість аудиторної роботи - 4 години. Тема другого дня семінару-практикуму полягає у розкритті таких особливостей:

Обмін думками та враженнями за результатами роботи у перший день. Обговорення результатів виконання домашнього завдання.

Обговорення змісту роботи на день та можливих запитів стосовно цього дня, з урахуванням програми, з якою ознайомлені учасники.

Вправа «Вікові зміни в літньому віці». розділитися на групи. Що складаються з 4-5 учасників. Обговорити у вузькому колі вікові зміни, які відбуваються з літніми людьми. Структурувати ці зміни на (фізичні, емоційні, когнітивні, соціальні). Акцентувати увагу та них змінах, про які учасники згадують найчастіше. Взаємозв'язок між цими змінами.

Міні-лекція «Вікові особливості літніх людей: фізіологічні та нейробіологічні зміни. Психологічні особливості осіб цього віку». Зміни в різних системах організму літньої людини. Особливості вищої нервової діяльності у цьому віці. Динаміка інтелектуальної діяльності у літньому віці (пам'ять, мислення, увага, уява). Мудрість літньої людини. Можливі доповнення, приклади тощо. Зміни в емоційно-вольовій сфері людини літнього віку. Соціальні зміни в літньому віці. Динаміка міжособистісного спілкування людини цього віку. Змінювання її соціального статусу. Проблема смислу життя у віці пізньої дорослості. Потреби літньої людини та можливості їхнього задоволення. Нижчі, фізіологічні та вищі, духовні потреби літньої людини. Вплив задоволеності потреб літньої людини на якість її життя. Важливість різноманітних потреб у літньому віці.

Рис. 5. Презентація учасниками семінару-практикуму у м. Вінниця комфортного міста для літніх людей

Групове обговорення: наскільки наше самопочуття та психологічний стан впливають на відношення з іншими? Як ми спілкуємося з іншими, коли зазнаємо впливу стресу? Модерація з боку тренера. Приклади з елементами саморозкриття. Почуття гумору та певна самоіронія з боку тренера в цьому контексті допоможуть учасникам легалізувати свої складнощі у взаємодії з іншими, що сприятиме виробленню більш конструктивних способів поведінки з цим.

Міні-лекція на тему «Особливості впливу стресу на самопочуття літніх людей. Його наслідки для здоров'я». Стрес як захисна реакція організму на різні подразники, яка допомагає людині адаптуватися до умов,

що часто змінюються. Стрес як фізіологічна та психологічна реакція людини на зовнішні подразники. Реакція організму людини на стрес. психологічні ознаки стресу. Види стресу: гострий та хронічний, позитивний та негативний, фізіологічний і психоемоційний тощо. Причини стресу в літньому віці (вихід на пенсію, втрата рідних та близьких, хвороби, події в суспільстві тощо). Наслідки стресу для літньої людини, вплив хронічного стресу на її здоров'я.

Вправа «Країна (місто), комфортна для людей у літньому віці» – проєктивна методика, в основі якої є питання змісту та сенсу життя, психологічних меж і спілкування, безпеки та комфорту. Відбувається розподіл учасників на групи по 4-5 осіб, після цього у кожній групі на великому аркуші малюють карту своєї уявної країни. Далі мають придумати назву країни; обміркувати, що і де розміщуватиметься в цій країні; визначити ролі президента та консулів. Наголосити на тому, що вплинути на фізіологічне старіння у цьому фантастичному світі неможливо, втім можна організувати собі будь-які умови для життя і налагодити будь-які способи взаємодії будь з ким; учасники володіють абсолютною владою в своїй країні і можуть робити що завгодно. Обговорити правила проживання в країні, до чого вона прагне та інше. Розглянути можливі загрози ззовні і способи захисту від ворогів. Потім спробувати походити в гості в «інші країни» і розпитувати про їхні країни. Звернути увагу на можливі різні стратегії поведінки (співпраця, конкуренція, напад) тощо.

Обговорення результатів виконання вправи «Країна (місто), комфортна для людей у літньому віці». Обговорення пов'язане з такими питаннями; чи сподобалась вправа; які емоції я відчував під час неї; чому я вибрав певного партнера для цієї гри, які характеристики привернули мене; якої стратегії я дотримувався в облаштуванні своєї країни, в її зовнішній політиці і оборонних стратегіях; чи перегукуються ці стратегії з тими, яких я дотримуюся в своєму звичайному житті; як я реагував на зовнішні загрози; що цінного я можу винести з цієї вправи для себе (в контексті функціонування моїх психологічних меж та як я їх регулюю) та ін. Питання після вправи: 1) Які потреби літніх осіб ви вже

врахували? Що уже є в місті, що наближає наше місто до ідеальної країни? 2) Що варто ще зробити в місті, щоб наблизити його до цієї ідеальної країни

Рис. 6. Учасники семінару-практикуму у м. Київ (тренер Т.Кравцова)

Підведення основних підсумків та обмін враженнями. Групова дискусія за результатами другого дня роботи. Визначити те, що нового дізналися учасники сьогодні, що було найбільш важливим і цікавим.

Домашнє завдання: опрацювати надані матеріали за темою роботи. Визначити перелік 5 осіб, з ким ви можете об'єднатися, або до кого можна звернутися по допомогу, щоб щось змінити на краще.

Індивідуальні консультації з окремими учасниками. Тривалість – 1 година.

ТЕМА 3. Особливості конфліктної взаємодії в літньому віці людей та вплив стресу на їхнє самопочуття.

Мета: формування в осіб, які надають професійні послуги людям літнього віку знань та уявлень про конфліктну і асертивну поведінку у ситуаціях професійної взаємодії; уміння обирати адекватні способи розв'язання конфліктних ситуацій.

День 3. Тривалість аудиторної роботи – 4 години. Тема третього дня семінару-практикуму полягає у розкритті таких особливостей:

Обмін думками та враженнями за результатами роботи у другий день.

Обговорення результатів виконання домашнього завдання.

Обговорення змісту роботи на день та можливих запитів стосовно цього дня, з урахуванням програми, з якою ознайомлені учасники.

Вправа «Домовляємося». Розділити учасників на мікрогрупи, що складаються з 4–

5 осіб. По-перше, вони мають переглянути свої списки з 5 осіб, до яких можна звернутися за допомогою і самостійно обрати когось одного, до кого можна звернутися для покращення життя літніх людей; по-друге, у своїй мікрогрупі обрати когось одного, до кого разом звернутися б за допомогою (мікрогрупа має домовитись про один кінцевий варіант); по-третє, група спільно обирає остаточно одну особу. Обговорення вправи, особливостей і стратегій поведінки; підведення підсумків.

Міні-лекція про асертивну поведінку. Асертивність як уміння відстоювати свої права та межі, висловлювати почуття, погляди, поважаючи себе та свого співрозмовника. Пасивна, агресивна та асертивна поведінка. Партнерство та збереження поваги в асертивній поведінці. Проблема вибору людиною поведінки, яка відповідає ситуації. Порушення особистих меж у взаємодії. Життєві правила асертивної поведінки.

Рис. 7. Учасники семінару-практикуму у м. Київ (тренер Г.Татаурова-Осика)

Експеримент зі стільцем. Тренер під час перерви ховає один стілець. Далі учасникам групи пропонують зайняти свої місця. Спостерігаємо за поведінкою учасників в даній ситуації: того, кому не вистачило місця, інших членів групи. Далі відбувається обговорення про те, як почував себе учасник, якому не вистачило стільця; якою була поведінка решти учасників групи; чому вирішили рятувати учасника без стільця; чому виявляли гнів, роздратування; чи не було вам соромно, що ви сидите, а цьому учаснику не вистачило стільця?

Міні-лекція «Трикутник Карпмана». Трикутник Карпмана або трикутник долі – це психологічна та соціальна модель взаємодії між людьми в транзактному аналізі.

Ролі моделі: жертва, переслідувач (агресор), рятувальник. Характеристика кожної ролі, стосунки між кожним виконавцем. Трансформація рятувальника у помічника, переслідувача – у співробітника, жертви – у відповідальну особу.

Рис. 8. Учасники семінару-практикуму у м. Київ (тренер О.Іванова)

Групове обговорення: як літні люди реагують у конфліктних ситуаціях; як ми реагуємо на конфлікт з літніми людьми?

Міні-лекція «Конфлікт чи сварка? У чому відмінність». Сутність конфлікту і сварки, задачі і способи поведінки учасників. Проблеми розв'язання конфлікту і сварки. Протилежні точки зору та різні цінності: як ми справляємось з такими ситуаціями.

Вправа «Конфліктна ситуація між літньою людиною і працівником». Учасники мають розділитися на мікрогрупи по 3 особи. Взяти за основу певний сценарій розгортання конфлікту. Один учасник грає роль літньої особи, яка є не в гуморі, їй все болить, хочеться сваритися з кимось або жалітися чи буркотіти, другий – роль опікуна, який пробує різні способи взаємодії з нею – вислухати, заспокоїти, в чомусь переконати, тощо, владнати конфлікт. Третій учасник в ролі спостерігача. Далі учасники змінюються ролями, щоб кожен з учасників побував в усіх цих ролях. Відбувається обговорення в групі, де з'ясовують таке: чи сподобалась вправа; які емоції відчували під час неї; якої стратегії дотримувалися в конфліктній ситуації; як реагували на агресивні нападки з боку іншого; що допомагало заспокоїтися; що цінного можна винести з цієї вправи для себе тощо. Далі відзначають, які слова і фрази використовував кожен з трьох учасників: жертва, агресор, рятувальник; обговорення того, як трансформу-

вати ці ролі в ролі співробітника, помічника і відповідальної особи. Тренер підводить підсумки, структурує інформацію, акцентує увагу на ролі емоційної сфери і потреб літньої людини, зокрема її потребах бути вислуханою і почутою, впливати на ситуацію різними способами. окремо наголосити на тому, що не потрібно сприймати на свій рахунок можливі агресивні випадки з боку літніх осіб. В них свої складні обставини і подекуди вони займаються просто банальним «скиданням» напруги за допомогою іншого, хто опинився у зоні їх доступу.

Групова дискусія і спільне вироблення рекомендацій для більш успішного розв'язання конфліктних ситуацій. Спираючись на пройдений матеріал та той новий досвід розуміння себе, на який можуть спиратися учасники. Максимальне їх залучення до того, щоб вони ділилися своїм позитивним досвідом, і негативним також – з метою визначення тих способів комунікації, які призводять до загострення конфлікту. Підведення тренером підсумків дискусії. За потреби – структурування рекомендацій, вироблених на попередньому етапі. Наголошення на основних засадах неконфліктного спілкування: емпатійне уважне вислуховування; намагання зрозуміти точку зору та переживання іншого; я повідомлення та уникнення звинувачень чи засудження або порад, про які не просила інша сторона.

Рис. 8. Учасники семінару-практикуму у м. Львів (тренер Л.Дяченко)

Підведення основних підсумків та обмін враженнями. Групова дискусія за результатами третього дня роботи. Визначити те, що нового дізналися учасники сьогодні, що було найбільш важливим і цікавим.

Домашнє завдання: опрацювати надані матеріали за темою роботи.

Індивідуальні консультації з окремими учасниками. Тривалість – 1 година.

Рис. 9. Учасники онлайн семінару-практикуму

ТЕМА 4. Емоційне (професійне) вигорання та мої ресурси.

Мета: формування в осіб, які надають професійні послуги людям літнього віку знань та уявлень емоційне, професійне вигорання та його вплив на особистість, ефективність її діяльності; уміння обирати оптимальні способи та користуватися різними ресурсами для виходу з таких ситуацій.

День 4. Тривалість аудиторної роботи – 5 годин. Тема четвертого дня семінару-практикуму полягає у розкритті таких особливостей:

Обмін думками та враженням за результатами роботи у третій день.

Обговорення результатів виконання домашнього завдання.

Обговорення змісту роботи на день та можливих запитів стосовно цього дня, з урахуванням програми, з якою ознайомлені учасники.

Міні-лекція «Емоційне/професійне вигорання». Особливості роботи людей допомагають професій. Психофізіологічні механізми переробки переживання. Явище професійного/емоційного вигорання. Вигорання як синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і зумовлює виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини. Вигорання як захисна реакція організму, «нормальна» реакція на «ненормальну» ситуацію. Небезпека ретравматизації при витісненні проявів вигорання. Воно виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій, коли у людини немає можливості їх виплеснути і, таким чином «звільнитися». Схильність до вигорання представників різних професій, зокрема, пов'язаних з необхідніс-

тю багато і часто спілкуватися з різними людьми. Відчуття у зв'язку роботою постійного внутрішньо особистісного конфлікту та схильність до вигорання. Вплив на таку схильність індивідуальних якостей особистості, сприймання своєї професійної діяльності. Симптоми емоційного (професійного) вигорання (фізичні, емоційні, поведінкові, соціальні, інтелектуальні тощо).

Робота в групах «Причини вигорання». Учасники об'єднуються в групи по 4–5 осіб. Потрібно визначити причини, які зумовлюють вигорання соціальних працівників. Причини вигорання. Особисті якості, що впливають на вигорання. Обговорюються зовнішні причини і внутрішні. Результати записати на ватмані.

Вправа «Навіщо я роблю свою справу». Учасники письмово відповідають на питання «навіщо я роблю свою справу» (орієнтуючись не на причини, а на цілі / майбутнє), а потім, п'ять разів поспіль, задавати питання «навіщо?». Групова дискусія за результатами вправи

Рис. 10. Робота учасників онлайн семінару-практикуму у сесійних залах ZOOM

Вправа «Повітряні кулі». Фасилітація обговорення почуттів, що виникають в роботі з людьми в психотравмуючих ситуаціях. Тренер запускає учасникам три повітряні кулі, одна з яких надута дуже слабо, друга – середньо, а третя – дуже сильно. Учасники перекидають один одному повітряні кулі. Далі відбувається обговорення Обговорення того, чим відрізняються кулі одна від одної; що загрожує кулям, які надуті занадто слабо або занадто сильно; яка куля найміцніша; чи зустрічалися вам люди, від яких було відчуття, що вони ось-ось луснуть; які почуття їх переповнювали.

Міні-лекція «Стадії емоційного вигорання»: 1) стадія мобілізації («Супермен набирає обов'язків»); 2) стінчна стадія витри-

мки («Супермен втопився, але ще терпить»); 3) астенична стадія («У супермена більше немає сил»); 4) стадія деформації («Супермен стає злодієм»).

Мій досвід. Тренер описує власний досвід роботи з людьми в психотравмуючих ситуаціях і свої почуття в цих процесах. Учасники мають можливість поділитися своїм досвідом, отримати відгук від решти групи і обговорити схожість почуттів, що виникають.

Арт-терапевтична вправа «Портрет моєї вигораючої частини». Створення і конкретизація образу вигораючої частини особистості. Інструкція учасникам: створіть малюнок, маску, колаж, скульптуру тієї частини вас, яка вигорає зараз або вигорала раніше. Використовуйте всі наявні матеріали. У процесі створення знайдіть ім'я для вашої вигоряючої частини, почуйте її послання, що головне вона хоче вам сказати. Часто ця частина буває обпечена? Чи добре ви її знаєте? Які почуття до неї відчуваєте? Далі учасникам пропонується зануритися в роль своєї вигораючої частини і представити ці ролі іншим по колу. За бажанням учасники можуть поділитися думками з приводу виконання цієї вправи.

Арт-терапевтична вправа «Інтерв'ю з ролі». Вправа є продовженням попередньої. Учасникам пропонується розбитися на пари з тими, з ким їм буде комфортно працювати. Потім кожен з них по черзі дає інтерв'ю з ролі: «що необхідно тобі, вигораюча частина, який вид турботи, яку увагу? Які у тебе потреби?». Потім, також по черзі, людина знімає з себе роль вигоряючої частини і стає самою собою. Допоміжне «Я» передає побажання і вимоги вигорілій частини. Після цього від своєї особи людина приймає рішення - як він (вона) буде піклуватися про цю частину, як їй допомагати та говорить про це «вигорілій» частини.

Вправа «Мої ресурси». Учасники працюють самостійно і кожен у таблицю описує свої ресурсні місця, справи та людей. Далі відбувається групове обговорення.

Вправа «Ресурси тіла». спрямована на заземлення, повернення у стан «тут і зараз». Застосовуються дихальні техніки.

Підведення основних підсумків та обмін враженнями. Групова дискусія за результатами четвертого дня роботи. Визначити те,

що нового дізналися учасники сьогодні, що було найбільш важливим і цікавим.

У кінці четвертого дня семінару-практикуму проходить анкетування учасників по закінченню семінару-практикуму, а також відбувається підведення основних підсумків та зворотній зв'язок учасників про семінар-практикум.

Висновки. При проведенні попереднього вибіркового опитування значна кількість соціальних працівників скаржилися на той факт, що зазвичай їх навчання (різноманітні курси підвищення кваліфікації тощо) носить надто теоретичний або абстрактний характер (переважно в лекційній формі), що недостатньо враховує рівень освіченості слухачів, ускладнює і подекуди унеможлиблює здобуття та застосування нової інформації на практиці.

Важливим практичним завданням семінару-практикуму є зростання рівня рефлексії учасників щодо власного емоційного стану з метою покращення саморегуляції, а також базових переконань і патернів, яких вони дотримуються у спілкуванні, насамперед в роботі з літніми людьми. З урахуванням цього вибудовано структуру семінару-практикуму і тренер має дотримуватися певного стилю комунікації:

- спілкування «простою» зрозумілою для всіх учасників, незалежно від їх досвіду і рівня освіти, мовою з униканням складних наукових термінів, концептів тощо;

- ілюстрування поданого матеріалу прикладами, пов'язаними з повсякденною професійною діяльністю, та їх розбір разом з учасниками;

- інтерактивний формат семінару-практикуму (уникання затягнутих лекційних форм подачі матеріалу, яка складно сприймається на слух без відповідних навичок), постійне залучення учасників до активного обговорення та висловлення своїх міркувань;

- привернення уваги групи до певних патернів взаємодії учасників, особливо деструктивних і таких, що загострюють конфлікти;

- розбір реальних конфліктних ситуацій з практики або з роботи групи та спонукання до самостійного аналізу і вироблення конструктивних шляхів розв'язання.

Грунтовне опрацювання тематики, пов'язаної з віковими особливостями літ-

ніх людей, передбачає активне залучення учасників семінару до обговорення і доповнення інформації на основі власного досвіду роботи. Ця робота спрямована не просто на зростання обсягу знань, але насамперед рівня емпатії та співчуття по відношенню до підопічних, сприяє зниженню реактивності й імпульсивних вчинків в конфліктних ситуаціях, є запорукою налагодження кращих стосунків та загального зростання професійного рівня працівників.

Супервізійний та терапевтичний ефект семінарів-практикумів досягається за рахунок можливості розділити і конструктивно опрацювати в достатньо безпечній атмосфері групи складні переживання з колегами, знайти розуміння та підтримку з їхнього боку. Виробити нові способи само-

підтримки та вирішення конфліктних ситуацій. Легалізувати можливість звертатися по допомогу один до одного і робити це у більш адекватний спосіб. Учасники максимально залучаються до роботи та обговорень, вироблення основних рекомендацій та структурування власного досвіду. Це сприяє зростанню відчуття самоповаги та впевненості в своїх силах, можливості спиратися на власний досвід а також ділитися ним з іншими.

Отже, впровадження семінару-практикуму у підготовці осіб, які надають професійні послуги літнім людям, сприятиме підвищенню їх психологічної грамотності, сприятиме протидії явищам професійного вигорання та позитивно вплине на благополуччя літніх людей.

ЛІТЕРАТУРА

- Дзюба, Т. М. (2013). *Психологія дорослості з основами геронтопсихології: навчальний посібник*. Київ: Видавничий Дім «Слово» (Dziuba, T. M. (2013). *Psykhologia doroslosti z osnovamy herontopsykhologii: navchalnyi posibnyk*. Kyiv: Vydavnychiy Dim «Slovo»)
- Коваленко, О. Г. (2015). *Міжособистісне спілкування осіб похилого віку: психологічні аспекти: монографія*. Київ: Інститут обдарованої дитини, (Kovalenko, O. H. (2015). *Mizhosobystisne spilkuvannia osib pokhyloho viku: psykhologichni aspekty: monohrafiya*. Kyiv: Instytut obdarovanoyi dytyny)
- Коваленко, О. Г. (2021). Літні люди в період карантину: можливості психологічної підтримки. *Психологічна підтримка літніх осіб в період карантину: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю* (с. 6–17). Київ: ІПООД імені Івана Зязюна НАПН України. URL: <https://cutt.ly/GlvGZle> (Kovalenko, O. H. (2021). *Litni liudy v period karantynu: mozhlyvosti psykhologichnoi pidtrymky. Psykhologichna pidtrymka litnikh osib v period karantynu: materialy Vseukrayinskoï naukovo-praktychnoi konferentsiyi z mizhnarodnoiu uchastiu* (s. 6–17). Kyiv: IPOOD imeni Ivana Ziaziiuna NAPN Ukrayiny. URL: <https://cutt.ly/GlvGZle>)
- Коваленко, О. Г., & Кравцова, Т. Г. (2021). *Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров'я за стресових умов (пандемія COVID-19): програма семінару-практикуму для осіб, які професійно взаємодіють з літніми людьми*. Київ: ІПООД імені Івана Зязюна НАПН України, URL: <https://cutt.ly/flvgFUE> (Kovalenko, O. H., & Kravtsova, T. H. (2021). *Efektivna komunikatsia z litnimy lyudmy ta zberezheniya vlasnoho psykhologichnoho zdorovia za stresovykh umov (pandemiya COVID-19): prohrama seminaru-praktykumu dlya osib, yaki profesinyo vzayemodiyut z litnimy lyudmy*. Kyiv: IPOOD imeni Ivana Ziaziiuna NAPN Ukrayiny. URL: <https://cutt.ly/flvgFUE>)
- Коваленко, О. Г., Лук'янова, Л. Б., & Помиткін, Е. О. (2020). *10 порад літнім людям у період карантину: методичні рекомендації*. Тернопіль: ТОВ «Терно-граф». (Kovalenko, O.H., Lukianova, L.B., & Pomytkin E. O. (2020). *10 porad litnim liudiam u period karantynu: metodychni rekomendatsii*. Ternopil: TOV «Terno-hraf»)
- Кравцова, Т. Г. (2021). Психологічна підтримка та навчання працівників соціальної сфери як ключових надавачів послуг догляду літнім людям в умовах пандемії COVID-19. *Психологічна підтримка літніх осіб в період карантину: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю* (с. 149–155). Київ: ІПООД імені Івана Зязюна НАПН України. URL: <https://cutt.ly/GlvGZle> (Kravtsova, T. H. (2021). *Psykhologichna pidtrymka ta navchannia pratsivnykiv sotsialnoi sfery yak klyuchovykh nadavachiv posluh dohliadu litnim liudiam v umovakh pandemii COVID-19. Psykhologichna pidtrymka litnikh osib v period karantynu: materialy Vseukrayinskoiï naukovo-praktychnoi konferentsiyi z mizhnarodnoiu uchastiu* (s. 149–155). Kyiv: IPOOD imeni Ivana Ziaziiuna NAPN Ukrayiny. URL: <https://cutt.ly/GlvGZle>)
- Перре, М., & Бауманн, У. (2012). *Клиническая психология и психотерапия*. Санкт-Петербург: Питер, (Perre, M., & Baumann, U. (2012). *Klinicheskaiia psikhologologia i psikhoterapiia*. Sankt-Peterburh: Piter)

- Ушакова, І. М. (2014). *Геронтопсихологія: підручник*. Харків: НУЦЗУ. (Ushakova, I. M. (2014). *Heron-topsykholohia: pidruchnyk*. Kharkiv, NUTSZU)
- Ayalon, L. (2018) Perceived Age Discrimination: A Precipitator or a Consequence of Depressive Symptoms? *The Journals of Gerontology: Series B*, 73, 5, 860–869. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbw101>
- Kovalenko, O., & Spivak, L. (2018). Psychological Well-Being of Elderly People: The Social Factors. *Social Welfare Interdisciplinary Approach*, 8(1), 163-176. DOI: 10.21277/sw.v1i8.323

Олена Коваленко, доктор психологічних наук, професор, головний науковий співробітник відділу андрагогіки, Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України

Olena Kovalenko, Doctor of Sciences in Psychology, Professor, Chief Researcher of Department of Andragogy, Ivan Ziaziun Institute of Pedagogical Education and Adult Education of NAES of Ukraine

E-mail: olenagk@ukr.net

ORCID ID 0000-0001-5395-2329

Тетяна Кравцова, кандидат економічних наук, старший науковий співробітник відділу проблем формування соціального капіталу, Інститут демографії та соціальних досліджень імені М.П. Птухи НАН України, клінічний психолог, акредитований терапевт Всеукраїнської спілки психологів, що практикують гештальт-підхід.

Tetiana Kravtsova, PhD in Economy, Senior Researcher of Department of Social Capital Formation, M.P. Ptuhyy Institute of Demography and Social Research, National Academy of Sciences of Ukraine, clinical psychologist, accredited therapist of the All-Ukrainian Union of Psychologists Practicing the Gestalt Approach

E-mail: tetyana.gk@gmail.com

Received: 25.11.2021

Accepted: 09.12.2021