

Захаренко Л. М.,
*старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем
психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат психологічних наук*

ТЕРАПЕВТИЧНІ ПСИХОТЕХНОЛОГІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРЕМОВНИКІВ

Поліція комунікації або поліція діалогу працює в Україні з осені 2017 року. Цей підрозділ покликаний сприяти налагодженню діалогу з організаторами та учасниками акцій під час масових заходів, запобіганню конфліктів і насильству не силовими методами, а за допомогою слова. Необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника є вміння слухати (декодувати і сприймати інформацію) та вміння говорити (подавати інформацію). Загальновідомим є терапевтичний вплив слова.

Терапевтичні психотехнології як одна із груп сучасних психотехнологій є алгоритмами зовнішньої корекції, перетворення певного сегменту індивідуальної та/або колективної психіки адресата в ситуаціях психологічних утруднень [1]. Терапевтичний вплив спрямовується на поведінкові моделі, мисленнєві схеми, мовні структури, індивідуальне та колективне безсвідоме, ціннісні орієнтації. Розглянемо їх детальніше.

1. Терапевтичний вплив на умовно-рефлекторні поведінкові моделі (патерни) з метою їх корекції використовуються у випадку проявів дезадаптивних поведінкових особливостей особистості. Суть: перебудова поведінкових стереотипів та опрацювання найбільш адаптивних форм. Потрібно проаналізувати причини проблеми та шляхи її рішення, визначивши, що слугувало стимулом та реакцією.

Використовується когнітивно-орієнтована біхевіористична терапія за Міллером і Доллардом (психоаналітичний біхевіоризм) та поведінкова терапія за Вольпе. Згідно з теорією соціального научіння (Міллер, Доллард) мотивація поведінки людини є наслідком таких первинних (вроджених) та вторинних спонукань, які можуть бути задоволені. Чим сильніше спонукання, тим більше підкріплення посилює зв'язок між стимулом і реакцією. Принцип задоволення може бути заміщений принципом підкріплення.

Відповідно до методу систематичної десенсибілізації (Вольпе) можливе поступове зниження емоційної сприйнятливості людини до тих чи інших об'єктів або ситуацій завдяки виникненню антагоністичної реакції, яка може бути сформована під час дії тих же стимулів.

2. Терапевтичний вплив на структури мови (лінгвопатерни, мовні кліше-стереотипи) та перцептивні структури (структури сприйняття). З метою здійснення

терапевтичного впливу на структуру мови опонента та структуру сприйняття ним нашого мовлення слід використовувати техніки таких лінгвоперцептивних терапій як нейролінгвістичне програмування і позитивна психотерапія за Н. Пезешкіаном.

Техніки нейролінгвістичного програмування: калібрування (триває протягом усього часу контакту з реципієнтом); рефреймінг (та його види: рефреймінг змісту та контексту); техніки приєднання, підлаштування і ведення; техніка моделювання (переживати щось, ніби ви стали на місце іншої людини); метамодель мови (використання особливих метапитань), техніка якоріння тощо.

Класичні техніки позитивної психотерапії (позитум-підходу) – це позитивна (ре)інтерпретація; кроскультурний підхід (зміна точки зору опонента завдяки погляду ніби очима інших людей); метафора (донесення до інших своєї думки та розуміння іншої людини за допомогою використання прислів'я, притчі, байки, анекдоту, казки, легенди, міфу, афоризму).

3. Терапевтичний вплив на переконання, неперервні (автоматичні) думки; продукти довільного мислення (поток свідомості), що піддаються рефлексії (зовнішньому аналітичному самоосмисленню) здійснюється за допомогою використання технік таких субнапрямків когнітивних терапій як когнітивна терапія за А. Беком, раціонально-емотивна терапія за А. Еллісом. Основна ідея раціонально-емотивної терапії полягає в тому, що емоційні порушення викликаються ірраціональними переконаннями. Ці переконання ірраціональні тому, що люди, як правило, не приймають світ таким, який він є. Ірраціональні судження (установки) можна змінювати.

Під час спілкування потрібно виявити слова-маркери ірраціональних установок, які використовує співрозмовник, і допомогти йому їх позбутися шляхом формування більш раціональних поглядів і установок, розумного й адекватного мислення. Зміна негативного (неадекватного) способу мислення розпочинається з критичного аналізу ірраціональних суджень, заперечення їм та заміни на раціональні судження.

4. Терапевтичний вплив на поточні переживання (представлені в емоціях, відчуттях (афектах), потребах, потоці свідомості) можна досягнути, використовуючи техніки найбільш відомих напрямків емотивно-феноменологічних терапій: гештальт-терапії за Ф. Перлсом та клієнто-центрованої терапії за К. Роджерсом.

До основних технік гештальт-терапії відносяться: техніка розширення ситуативно-центрованого чуттєвого усвідомлення; техніка інтеграції протилежностей (афективної амбівалентності); техніка роботи з уявою; техніка роботи з механізмами психічного опору (захисними механізмами); техніка прийняття самовідповідальності.

Методика клієнто-центрованої терапії включає побудову відносин із співрозмовником на основі емпатії, конгруентності, безумовного прийняття.

5. Терапевтичний вплив на безсвідоме (форму відображення психічного, в якій образ дійсності і відношення до неї суб'єкта не виступають предметом

рефлексії) досягається завдяки використанню технік ортодоксального психоаналізу та неортодоксального психоаналізу (аналітичної психології).

Техніки ортодоксального психоаналізу: техніки продукування матеріалу, техніки роботи з опором, техніки аналізу трансферу (переносу), техніки роботи із символічною продукцією безсвідомого (фантазіями, обмовками, читками тощо).

Неортодоксальний психоаналіз застосовує терапевтичні технології роботи з надіндивідними психічними утвореннями – архетипами, ціннісними орієнтаціями етносоціальних спільнот, безсвідомих ментальних параметрів соціальних груп тощо (тобто і колективного безсвідомого).

6. Терапевтичні технології роботи із зміненими станами свідомості.

Із технік роботи із зміненими станами свідомості слід виокремити техніки, що ґрунтуються на переважному використанні прямого навіювання (сугестії). Навіюваність (сугестія) – це такий психічний вплив (вербальний чи образний), що викликає некритичне сприйняття та засвоєння певної інформації.

Ефект впливу суттєво зростає під час комбінованого використання різних типів сугестії (наприклад: аудіо- та відео-сугестії).

7. Терапевтичні технології роботи із ціннісними орієнтаціями та смислоутворювальною складовою психіки використовуються з метою впливу на ціннісно-сміслові утворення – світогляд, цінності, життєву спрямованість. До них належить дазайн-аналіз (Dasein-аналіз) за Дж. Бюдженталем та логотерапія за В. Франклом.

У дизайн-аналізі поняття «Dasein» (з нім.: da - «тут», sein - «бути», «буття») – це визначення людини не через її риси чи суть, а через спосіб існування, буття тут. Згідно з положеннями дизайн-аналізу потрібно зрозуміти людину, виходячи з того, як вона сама себе розуміє та як вона існує. Саме тому людину потрібно слухати «філософським» вухом, враховувати власний досвід проживання основних умов людського буття, проявляти емпатію та симпатію. Головне завдання логотерапії (В. Франкл) – це допомогти людині набути сенсу життя. Для вирішення цього завдання використовуються метод сократівського діалогу. У його рамках відбувається обговорення особистого досвіду людини стосовно трьох сфер, у яких може бути знайдений індивідуальний сенс життя: творчості; емоційних хвилюваннях; свідомому прийнятті тих обставин, які людина не може змінити.

Отже, терапевтичні психотехнології нерозривно пов'язані із іншими психотехнологіями та не можуть використовуватись окремо від них. У професійній діяльності перемовників Національної поліції слово є основним «знаряддям» праці, а тому необхідним є розвиток вмінь слухання та говоріння, а також оволодіння сучасними психотехнологіями переговорного процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Романенко Ю. В. Сучасні психотехнології : навч. посіб-к для провед. лекц. занять для студ-в спец-сті «Міжнар. інформація». Київ: ДУІКТ. 2008. 72 с.