

поступившись натомість більш різноманітним темам, пов'язаним як з реаліями звичайного «невійськового» життя, так і «вічним» темам, що є популярними в усі часи, а також – темам абстрактного та філософського характеру.

І хоча висновки щодо таких змін робити ще зарано, проте все ж, очевидно, що ці зміни пов'язані з активно діючими адаптаційними процесами та своєрідним «ефектом звикання до війни», коли війна починає сприйматись, як щось буденне, постійно існуюче, що входить, як одна із складових до образу сучасної «нової реальності».

Слід зауважити, що все вищевказане є своєрідним пілотним дослідженням даної тематики і самоочевидно, що ця тематика вимагатиме більш розгорнутого та детального дослідження в широкому розумінні цього слова, тим більше, що наша держава зараз проживає вельми бурхливий період свого розвитку та існування і, відповідно, всі соціальні, соціально-психологічні та психологічні процеси ідуть дуже швидкими темпами, так же швидко сприймаючись та усвідомлюючись.

Проте, сам факт такого ходу процесів говорить про те, що все це згодом вимагатиме набагато глибшого розуміння, осмислення, а для цього, відповідно, значного масиву ґрунтовних наукових досліджень.

*Гірник А.М., Бондаренко Т.В.*

## **ЗАЛАГОДЖЕННЯ СТУДЕНТАМИ РЕАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ ЯК СКЛADOVA ПРАКТИКУМУ З МЕДІАЦІЇ**

(в умовах військового часу)

В попередніх публікаціях (1; 2) ми дали опис організаційних, правових та етичних аспектів роботи з боржниками Наукової бібліотеки НаУКМА, тому в даній публікації ми зосередимося на особливостях проведення студентами курсу “Практикум з медіації” роботи з боржниками бібліотеки в умовах воєнного часу. Студенти-медіатори писали докладний звіт про свою роботу з боржниками. Дані тези побудовані на матеріалах цих звітів.

Ситуація осені 2022 року суттєво відрізнялася від попередніх років передусім через те, що внаслідок небезпеки для життя спричиненою агресією Росії значна кількість студентів вимушена була залишити Київ і шукати прихистку за кордоном або в західних областях України. Всі навчальні заняття відбувалися в дистанційному форматі, тому навчальний процес продовжувався, хоча і з паузами, викликаними тимчасовою відсутністю електропостачання та інтернету.

Боржники бібліотеки здебільшого не мали фізичної можливості дістатися бібліотеки. Ті, хто виїхали за кордон, як правило, залишили бібліотечні книжки вдома в Україні. Ті, хто виїхав з Києва, могли залишити книжки в київському помешканні. Студенти-медіатори також могли виїхати з Києва і перебувати в якомусь з населених пунктів України чи за межами

України. Тому комунікація медіаторів з боржниками відбувалася переважно через соціальні мережі та пошту, рідше - телефоном.

Через війну і викликані нею втрати життєва ситуація продукувала підвищений стрес і вимагала у людей додаткових зусиль для виживання, що робило повернення книг до бібліотеки потенційно низько пріоритетним завданням. Студенти-медіатори це усвідомлювали і як написала одна з студенток у звіті: *“Я дуже боялася отримати повідомлення від людей, що хтось на фронті, у когось дім згорів з книжками, когось вже немає. Зараз не той час, коли люди думають про книжки, які вони колись взяли у бібліотеці, і не той час коли якийсь студент пише тобі «поверни книжки» поки на тебе летять ракети або вже кілька днів немає електроенергії, води чи опалення”*. Одна з студенток дійсно потрапила в подібну ситуацію, яка її зачепила: *“Єдиним моментом, який мене дуже зачепив – це ситуація з хлопцем з ЗСУ, коли він мені відповів через декілька днів і сказав, де саме зараз воює. У той момент я зрозуміла, що моє повідомлення є дуже недоречним зараз, і я не можу нічого зробити для нього, крім того як попросити бібліотеку призупинити для нього нарахування пені”*. Мусимо визнати, що до такої ситуації ми студентів не готували і це наша помилка. Навіть у мирний час існує імовірність, що боржник бібліотеки може потрапити у ситуацію підвищеного ризику чи скрутну ситуацію і студент-медіатор має бути підготований до того як реагувати, якщо дізнається, що контакт відбувається у непростий для боржника період життя. Щоправда, це був єдиний випадок в роботі студентів-медіаторів, який викликав збентеження. Здебільшого процес виконання навчального завдання супроводжували позитивні емоції:

*”В процесі виконання завдання, в мене неодноразово виникало враження, що я роблю щось корисне”, “після того як відбувся кейс з успішним вирішенням, відчула радість за те, що змогла комусь допомогти і мені за це були дійсно вдячні”, “мені сподобалось відчуття, що я змогла допомогти людям, спростити процедуру звернення до бібліотеки, запевнити, що питання можна вирішити сприятливо для них і цим полегшити невизначеність та відкладання вирішення проблеми”*.

Як і в минулі рази, найбільшою проблемою студентів-медіаторів було встановлення контакту з боржником, оскільки більша частина інформації, що надана бібліотекою, не є дійсною - телефонні номери неактивні, пошти заблоковані абощо (за наявності контактів боржника, бібліотека успішно веде з ними роботу, тому для неї цінним була здатність наших студентів знайти боржника через соціальні мережі і корпоративну пошту). Водночас це ставить питання про доцільність розширення обсягу інформації, яку студент повідомляє про себе, коли оформляє бібліотечний абонемент, щоб полегшити подальший контакт з ним.

Всі студенти-медіатори були підготовані щодо правильного спілкування з боржниками, водночас можемо відзначити елементи “власного стилю” : більшість акцентувала на доброзичливості і роз’ясненні інтересу боржника в усуненні заборгованості:

*“Якщо робити все з повагою і підходити конструктивно, пояснюючи ситуацію обом сторонам, то комунікація виходить достатньо продуктивною”, “Правильно виставлена позиція зі сторони медіатора відіграє вирішальну роль: я тут, аби допомогти Вам, а не карати/сварити/вимагати. Встановлення комфортної атмосфери у листуванні є однією з найголовніших речей, адже від цього залежить бажання клієнта йти на контакт та вирішувати проблему. Важливо час від часу повторювати, що розумієте ситуацію, цінуєте бажання вирішити проблему, дякувати за виділений час та робити так, аби клієнт відчував підтримку, свою значущість та змогу вирішити конфлікт,” “успішний контакт з боржниками завдяки ввічливому спілкуванню, доступному поясненню проблеми та способів її вирішення. Чітке, конкретне та ненав’язливе звернення та пояснення ситуації. Вичерпна відповідь на питання які виникали у боржників”, “моє повідомлення було написано з метою допомогти та нагадати, проте без тиску”. А хтось вважав за потрібне чинити легкий тиск на боржника, стимулюючи його конструктивно завершити конфлікт з бібліотекою: “Ми свідомо обрали підхід до комунікації в офіційному тоні, що дозволило боржникам відчувати важливість вирішення даного конфлікту й усвідомлення своєї ролі у ньому. Можна сказати, що це був адаптований варіант прийому підвищення емоційної напруги для сторони, яка є менш включеною у конфлікт, принаймні на домедіаційному етапі.” Добре працював прийом отримання згоди боржника на те, що йому будуть нагадувати про необхідність розрахуватися з бібліотекою: “я чудово знаю про забудькуватість людей в таких випадках, тож я одразу розумів, що кінець першого контакту має бути домовленням про нагадування. Це водночас і вияв турботи, що я справді готовий включатись в процес і допомогти їм, і підготовка простору для другого повідомлення, яке вже не сприймалось як “діставання”, адже про нього попередили”, “я надавала графік роботи бібліотеки та нагадувала, що книгу все ж треба здати, відповідно повторним повідомленням. Всі з вдячністю ставилися до такого нагадування”.*

Про успішність роботи студентів-медіаторів свідчать результати їх роботи. До виконання завдання було залучено 37 студентів. Боржниками було повернуто 23 книги, подовжено термін користування примірником 26 студентам, сплачено 1044 грн. пені. Попри те, що значна частина боржників бібліотеки не мали фізичного доступу до книжок, які вони мали повернути в бібліотеку, вони успішно вирішили завдання повернути книжки, залучаючи третіх осіб, які або відносили книжки до бібліотеки або надсилали їх поштою.

#### **Список використаних джерел**

1. Гірник А. М. Залагодження студентами реального конфлікту як складова практикуму з медіації / Гірник А. М., Сімак О. О. // Науково-практична конференція "Особистість у просторі проблем ХХІ століття" : програма і матеріали, 5 лютого 2020 р., Київ, Україна / наук. керівник Чернобровкін В. М. ; Національний університет "Києво-Могилянська академія", Кафедра психології та педагогіки. - Київ : [б. в.], 2020. - С. 27-29.

2. Гірник А. М. Залагодження студентами реального конфлікту як складова практикуму з медіації (в умовах епідемії covid-19) / Гірник А. М., Сімак О. О. // Науково-практична конференція "Особистість у просторі проблем ХХІ століття" : програма і матеріали, 10 березня 2022 року Київ, Україна / наук. керівник Чернобровкін В. М. ; Національний університет "Києво-Могилянська академія". - Київ : [Дірект Лайн], 2022. - С. 37-42.

*Будянська Марія*

## **СИСТЕМА НАДАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМ**

Надання якісної психологічної допомоги військовим є важливою складовою забезпечення їхнього психічного здоров'я та подальшої адаптації до цивільного життя. Варто враховувати, що пережитий (травмівний досвід) перебування на полі бою та наражання свого життя на небезпеку має різний вплив на кожного індивіда, проте можемо виокремити загальні потенційно можливі розлади чи їх симптоми: ПТСР; депресивні розлади; обсессивно-компульсивний розлад; панічний розлад; дисоціативні розлади; залежність від психоактивних речовин; хронічні соматичні захворювання і пов'язані з ними психологічні травми; випадки гострого горя (синдром втрати); невротичні та психосоматичні розлади; проблеми, пов'язані з підвищеною тривожністю, невпевненістю в собі, низькою самооцінкою тощо; синдром вцілілого; розлади адаптації.

Важливо пам'ятати, що не кожен військовослужбовець потребуватиме психологічної допомоги, психологічної реабілітації чи відвідування психолога/психотерапевта; певна частина військових, що повернулися з місця бойових дій можуть самотійно/з підтримкою оточення (сім'я, партнер(ка), друзі тощо) повернутися до звичного стану та продовжити вести цивільне життя, проте, з певними внутрішніми змінами, про які оточення має пам'ятати, аби уникнути виникнення неприємних почуттів у військовослужбовця, повернення до спогадів тощо. Для таких випадків можна використовувати різноманітні посібники з ведення ненасильницького спілкування/ознайомитися з матеріалами, що розповідають про особливості спілкування з військовослужбовцями.

Також, в якості чекапу може бути рекомендоване разове відвідування психолога/психіатра задля виявлення можливих ознак порушень для превенції їх розвитку, а також надання рекомендації для самопідтримки/самодопомоги.

Проте, якщо виникає потреба у наданні психологічної допомоги військовослужбовцям, психолог має спиратися на наступні принципи та кроки реалізації психологічної допомоги.