

**Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка**

**Факультет педагогіки і психології
Кафедра психології розвитку та консультування**

**Кваліфікаційна робота
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ
З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ**

**Спеціальність: 053 Психологія
ОПП «Психологія»**

Здобувача вищої освіти
освітнього ступеня «магістр»
групи зМП-25
Михайлюка Володимира Ігоровича.

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
кандидат психологічних наук, доцент
Гончаровська Галина Федорівна.

РЕЦЕНЗЕНТ:
доктор психологічних наук, професор
Фурман Анатолій Васильович.

АНОТАЦІЯ

Михайлюк В. І. Психологічні особливості комунікації з військово-службовцями в період реадaptaції. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» зі спеціальності 053 Психологія. ТНПУ ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 2025. 106 с.

У кваліфікаційній роботі висвітлено психологічні особливості комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції до мирного життя. Розкрито теоретичні підходи до вивчення комунікації у вітчизняній та зарубіжній психології, охарактеризовано специфіку соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців. Визначено соціально-психологічні чинники комунікації з ветеранами у процесі реадaptaції. Представлено емпіричне дослідження психологічних особливостей комунікації військовослужбовців у період реадaptaції, здійснено аналіз та інтерпретацію результатів. Розроблено програму налагодження комунікації фахівців ветеранських просторів із військово-службовцями та сформульовано психологічні рекомендації, спрямовані на підвищення ефективності взаємодії та підтримки ветеранів.

Ключові слова: комунікація, реадaptaція, соціально-психологічні чинники, військовослужбовці, емпіричне дослідження, програма налагодження комунікації.

ANNOTATION

Mykhailiuk V. I. Psychological Features of Communication with Military Personnel During the Readaptation Period. Qualification work for obtaining the educational degree of «Master» in the specialty 053 Psychology. Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University. Ternopil, 2025. 106 p.

The qualification thesis highlights the psychological features of communication with military personnel during their readaptation to civilian life. The theoretical approaches to studying communication in Ukrainian and international psychology are outlined, and the specific aspects of the social and communicative development of service members are characterized. The socio-psychological factors influencing communication with veterans during the readaptation process are identified. The thesis presents an empirical study of the psychological characteristics of communication among military personnel in the readaptation period, along with an analysis and interpretation of the obtained results. A communication-enhancement program for specialists of veteran support spaces has been developed, and psychological recommendations aimed at improving interaction and support for veterans are formulated.

Keywords: communication, readaptation, socio-psychological factors, military personnel, empirical research, communication-enhancement program.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ	8
1.1. Наукові підходи до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі	8
1.2. Психологічні особливості особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців.....	19
1.3. Соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції	28
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАЦІЇ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ.....	39
2.1. Діагностичний інструментарій для вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадaptaції	39
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	47
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ГАРМОНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЇ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ	65
3.1. Теоретичне обґрунтування програми розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадaptaції	65
3.2. Психологічні рекомендації фахівцям ветеранських просторів щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції	75
ВИСНОВКИ	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	89
ДОДАТКИ	96

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне українське суспільство перебуває у постійному стані змін, що пов'язані із соціально-політичними трансформаціями, глобалізаційними процесами та військовими конфліктами. Такі зміни прямо впливають на індивідуальне та колективне психологічне благополуччя людини. Особливо гостро постає питання адаптації та реадаптації військовослужбовців, які зазнали значного психологічного та фізичного стресу в умовах воєнних дій. При цьому військовослужбовці, повертаючись до цивільного життя після служби, опиняються у складних психологічних, соціальних та комунікаційних ситуаціях, що потребують комплексної підтримки.

Зазначимо, що в умовах сучасних викликів, включаючи збройні конфлікти та посттравматичні стресові розлади військовослужбовців, питання їхньої психологічної підтримки набуває суспільного значення. Своєчасна і професійно організована комунікація з ними постає одним із найважливіших чинників профілактики психологічних проблем, збереження соціальної стабільності та підтримки працездатності особи. При цьому психологічно обґрунтована комунікація з військовослужбовцями в період реадаптації дає змогу фахівцям соціально-психологічних служб не лише передавати інформацію, а й на високому рівні забезпечувати психоемоційну підтримку та сприяння адаптації.

Слід враховувати, що реадаптація військовослужбовців є багатовимірним та складним процесом, який охоплює відновлення ними соціальних зв'язків, професійних компетенцій, психологічної рівноваги та ціннісно-мотиваційного стану. Однією з найважливіших складових постає ефективна комунікація з військовослужбовцями, яка виступає як інструмент передачі їм інформації, емоційної підтримки та формування відчуття соціальної належності. Невміння фахівців відповідних служб налагодити ефективну взаємодію з військовим в період реадаптації може призводити до їх ізоляції, емоційного дискомфорту, виникнення конфліктів та поглиблення психологічних травм.

Як свідчить аналіз наукових джерел (А. Артеменко, О. Бабіч, Г. Бондарев, І. Гузенко, Д. Зубовський, В. Кондрюкова, С. Кучеренко, Г. Ломакін,

В. Невмержицький, Г. Пирог, Є. Потапчук, Н. Умеренкова та ін.), психологічне благополуччя військовослужбовця залежить не лише від його індивідуальних особливостей, а й від якості міжособистісної взаємодії у соціальному середовищі. Зокрема, сім'я, колеги по роботі, психологи та соціальні працівники виступають як ресурси, що сприяють ефективній адаптації. Під час реадаптації військовослужбовець перебуває під впливом численних комунікаційних каналів, серед яких сімейні, професійні, соціальні мережі, а необізнаність фахівців може призводити до конфліктних ситуацій та психологічного напруження.

Вивчення психологічної літератури свідчить, що проблема психологічної реадаптації військовослужбовців залишається недостатньо вивченою, особливо у сфері міжособистісної комунікації та побудови комбінованих моделей взаємодії. Існує необхідність системного підходу, що поєднує психолого-педагогічні, соціальні та організаційні аспекти, забезпечує інтеграцію сімейних, професійних та інституційних ресурсів. Вивчення психологічних особливостей комунікації дає змогу також виявляти ризики соціальної дезадаптації військових, конфліктів у сім'ї та колективі, а також розробляти профілактичні програми. Використання фахівцями обґрунтованих методик комунікації сприяють збереженню психоемоційного стану військовослужбовців, підвищенню їхньої соціальної ефективності та готовності до виконання професійних завдань.

З огляду на вказане, дослідження проблеми психологічних особливостей комунікації з військовослужбовцями у період реадаптації є актуальним, суспільно значущим та необхідним для практичного впровадження у системах соціальної підтримки, психологічного консультування та військової реабілітації. Воно дає змогу створювати ефективні моделі взаємодії з ними, що враховують індивідуальні, сімейні та соціальні аспекти адаптації, забезпечують комплексну підтримку та сприяють гармонізації психологічного стану військовослужбовців. Таке дослідження є важливим кроком до розробки науково обґрунтованих підходів до організації психосоціальної підтримки, побудови комбінованих моделей комунікації та підвищення якості життя військовослужбовців і членів їхніх сімей у період реадаптації та входження в цивільне життя.

Таким чином, дослідження психологічних особливостей комунікації з

військовослужбовцями у період реадaptaції має високу наукову, практичну та соціальну значущість. Воно дає змогу розробляти методичні підходи, спрямовані на оптимізацію міжособистісних взаємодій, підвищення ефективності соціально-психологічної підтримки та збереження психологічного благополуччя осіб, які проходять складний період адаптації. Все перелічене визначило вибір нами теми кваліфікаційної роботи – **«Психологічні особливості комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції»**.

Об’єкт дослідження: комунікація особистості як психологічна проблема.

Предмет дослідження: психологічні особливості комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції.

Мета дослідження – теоретичне обґрунтування та емпірична перевірка психологічних особливостей комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції.

Відповідно до поставленої мети визначено **завдання дослідження:**

1. Провести аналіз наукових підходів до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі.

2. Розкрити психологічні особливості особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців.

3. Охарактеризувати соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції.

4. Емпірично дослідити психологічні особливості комунікації військовослужбовців в період реадaptaції.

5. Обґрунтувати програму гармонізації комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції та розробити психологічні рекомендації для фахівців ветеранських просторів.

Методи дослідження:

– *теоретичні:* змістовий, логічний, порівняльний аналіз, систематизація, узагальнення теоретичних та експериментальних даних;

– *емпіричні:* діагностичні методики (методика КОС-1 (комунікативні та організаторські схильності) Б. Федоришина та В. Синявського, методика «Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні» за В. Бойком,

методика виявлення схильності до емпатії І. Юсупова, опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна);

– *статистичні*: методи кількісного і якісного опрацювання емпіричних даних, зокрема метод середнього арифметичного.

Організація дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі КУТОР «Тернопільський обласний ветеранський простір підтримки ветеранів війни та територіальної оборони «Ветеранський простір». У цьому дослідженні взяли участь 50 військовослужбовців в період реадаптації.

Теоретичне значення дослідження полягає у комплексному науково-практичному обґрунтуванні психологічних особливостей комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації. Зокрема, проведено аналіз наукових підходів до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі, розкрито психологічні особливості особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців, охарактеризовано соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації, запропоновано дієві шляхи та методи налагодження комунікації фахівців ветеранських просторів з військовослужбовцями в період реадаптації.

Практичне значення отриманих результатів полягає в емпіричному обґрунтуванні психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадаптації. Зокрема, практичне значення має апробований діагностичний інструментарій для емпіричного дослідження психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадаптації. Обґрунтовану програму налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації, а також розроблені психологічні рекомендації можуть використовувати фахівці ветеранських просторів, а також викладачі закладів вищої освіти для підвищення якості освітньо-професійної підготовки студентів спеціальності 053 Психологія.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи представлений на 104 сторінках, основний зміст охоплює 87 сторінок. Список використаних джерел та літератури налічує 78 позицій. Кількість додатків – 1.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ

1.1. Наукові підходи до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі

Психологічна наука приділяє значну увагу вивченню комунікативних процесів, оскільки вони визначають здатність людини взаємодіяти з оточенням, формувати міжособистісні стосунки та реалізовувати власний потенціал. У зарубіжній психологічній літературі акцент робиться на когнітивних, емоційних та соціальних механізмах комунікації, на моделях міжособистісної взаємодії та комунікативної компетентності, тоді як вітчизняні дослідження зосереджені на психолого-педагогічних аспектах, розвитку соціальних навичок, індивідуальних особливостей комунікативної поведінки особистості.

Історія вивчення комунікації сягає глибоких історичних і культурних коренів і пов'язана з розвитком мовлення, суспільних відносин та систем передачі знань. Сам термін «комунікація» походить від латинського слова *communicatio*, що означає «обмін, спілкування, роблення спільним». У свою чергу латинське *communicare* утворене від *communis* – «спільний», «загальний», що підкреслює основну суть комунікації як процесу створення спільного розуміння та обміну ресурсами знань, досвіду і емоцій між людьми [19].

О. Корніяка стверджує, що перші систематичні роздуми про комунікацію можна знайти ще у працях античних філософів, таких як Аристотель, який визначав риторику як мистецтво переконання і взаємодії через слово, розглядав процеси впливу на аудиторію та побудови аргументів. У середньовіччі та епоху Відродження акцент робився на письмових і усних формах передачі знань, ролі символів і знаків у формуванні соціальної взаємодії [31].

Систематичне наукове вивчення комунікації почалося у ХХ столітті, коли виникли різні міждисциплінарні підходи: психологічний, соціологічний, лінгвістичний та кібернетичний. Психологи почали досліджувати процеси сприйняття, передачі та розуміння інформації, соціологи – механізми взаємодії у

групах та суспільстві, а лінгвісти – роль мови як системи знаків у передачі значень. Кібернетичний підхід дозволив розглядати комунікацію як процес передачі сигналів у системах із зворотним зв'язком, що стало основою для розвитку інформаційних технологій і теорії масової інформації. Сучасна наука про комунікацію інтегрує знання різних дисциплін, а термін «комунікація» охоплює широкий спектр явищ: від особистісної взаємодії та професійної координації до глобальної медіа-комунікації та цифрових технологій [14].

Комунікація розглядається С. Назаровою як процес обміну інформацією між суб'єктами взаємодії, у якому передача даних супроводжується передачею емоцій, оцінок і намірів, що забезпечує формування спільного розуміння та взаєморозуміння. Вона охоплює як вербальні, так і невербальні засоби, а також механізми адаптації повідомлення до психологічних і соціальних особливостей адресата, що забезпечує ефективність соціальної взаємодії. Комунікація виконує роль інструменту координації дій учасників процесу, регулювання соціальних відносин та формування спільних ціннісних орієнтацій [43].

Визначення комунікації Ж. Товпій підкреслює її роль як механізму формування міжособистісних зв'язків, де взаємодія учасників процесу будується на обміні інформацією, емоційним сигналам і символічними проявами. Вона забезпечує можливість регулювати поведінку партнерів по взаємодії, впливати на їхні рішення та координувати спільні дії. Комунікація виступає основою соціальної взаємодії, оскільки через неї формуються уявлення про інші особистості, їхні наміри та внутрішній стан. Вона також виконує функцію підтримки емоційного контакту, забезпечуючи стабільність міжособистісних стосунків та сприяючи розвитку довіри між учасниками взаємодії [67].

Визначення комунікації В. Шапар акцентує увагу на її когнітивному та інтерактивному аспектах, розглядаючи її як процес спільного конструювання значень і розуміння між учасниками взаємодії. У цьому контексті комунікація забезпечує узгодження поглядів, узгодження дій та створення спільної когнітивної карти ситуації, що дає змогу досягати колективних цілей. Вона охоплює як мовні, так і позамовні засоби, що сприяють передаванню складної інформації та вираженню внутрішніх станів учасників. Крім того, комунікація

слугує платформою для соціального навчання та адаптації, оскільки через неї передаються знання, досвід і культурні практики [59].

В. Юрченко підкреслює значення комунікації як процесу взаємного впливу та координації між суб'єктами, що базується на обміні повідомленнями, сигналами та символами. Вона спрямована на досягнення спільного розуміння, формування узгоджених дій і підтримку соціальної стабільності. Комунікація охоплює як індивідуальні, так і колективні рівні взаємодії, забезпечуючи передачу знань, емоційного досвіду та ціннісних орієнтацій [55].

Поняття комунікації визначимо як багатокomпонентний процес взаємодії між суб'єктами, що забезпечує обмін інформацією, емоційними сигналами та соціальними символами з метою досягнення спільного розуміння, узгодження дій та підтримки соціальної взаємодії. Вона охоплює вербальні та невербальні засоби, враховує індивідуальні психологічні особливості учасників і їхні мотиваційно-ціннісні орієнтації, сприяє формуванню міжособистісних зв'язків, стабілізації емоційного стану, передачі знань і культурних норм. Комунікація виконує когнітивну, емоційну та соціальну функції, забезпечуючи координацію дій, регуляцію поведінки та розвиток довіри в соціальному середовищі.

Найвідомішим до вивчення комунікації є кібернетичний підхід, який розглядає її як складний процес передачі сигналів і повідомлень у системах зі зворотним зв'язком, де взаємодія учасників відбувається на основі обміну інформацією. У цьому підході комунікація постає як динамічна система, що охоплює джерело повідомлення, канал передачі, отримувача та механізми контролю за ефективністю обміну. Важливим є наявність зворотного зв'язку, який дає змогу учасникам взаємодії коригувати свої дії, оцінювати реакції партнерів та забезпечувати адаптацію до змін зовнішніх і внутрішніх умов. Такий підхід «акцентує увагу на структурних компонентах комунікації, що охоплюють інформаційні потоки, канали передачі сигналів, кодифікацію та декодування повідомлень, що дає змогу моделювати процеси взаємодії, прогнозувати результати комунікації та оцінювати ефективність передачі інформації у складних соціальних та організаційних системах» [58, с. 174].

Кібернетичний підхід також розглядає комунікацію як процес регуляції поведінки учасників через інформаційні сигнали. Інформація у цьому контексті виконує контрольну функцію, даючи змогу координувати дії в колективі, узгоджувати цілі та адаптувати стратегії взаємодії відповідно до змінних умов. Кібернетичний підхід дає змогу враховувати як вербальні, так і невербальні засоби комунікації, оскільки інформація, що передається, може виступати сигналом для регулювання взаємодії. Він підкреслює важливість контексту та умов передачі повідомлення, зокрема технічних, соціальних і психологічних факторів, які впливають на точність і швидкість обміну інформацією [50].

Психолінгвістичний підхід до вивчення комунікації розглядає мовлення та невербальні засоби як інструменти, через які здійснюється взаєморозуміння та міжособистісна взаємодія. Цей підхід акцентує увагу на структурі мовлення, його граматичних, лексичних та синтаксичних компонентах, а також на способах кодування та декодування інформації під час спілкування. Важливим аспектом є «аналіз символічних систем, включаючи мову, жести, міміку, тон голосу та інші невербальні прояви, які значною мірою впливають на сприйняття повідомлень і емоційний стан учасників комунікації» [56, с. 173].

Психолінгвістичний підхід підкреслює, що мовлення не є просто засобом передачі інформації, а складною когнітивною діяльністю, у процесі якої відбувається формування та вираження думок, переживань та намірів. Важливою складовою є аналіз того, як індивіди обирають слова, формулюють фрази та організовують тексти для досягнення максимального ефекту взаєморозуміння. Мова розглядається як система знаків, через яку особистість передає свої когнітивні та емоційні стани, а також формує соціальні відносини з іншими людьми. Такий підхід дає змогу «досліджувати, як невербальні сигнали впливають на ефективність взаємодії, на рівень довіри між учасниками та на зменшення ймовірності непорозумінь» [67, с. 74].

Особливе значення в психолінгвістичному підході має аналіз дискурсу, тобто цілісних мовленнєвих конструкцій, що формуються в процесі комунікації. Дискурс дає змогу досліджувати не лише окремі висловлювання, а й логіку, структуру, координацію думок та емоційні нюанси, які впливають на

взаєморозуміння. Через аналіз дискурсу можна виявити приховані значення, підтексти та соціальні ролі, що виконуються учасниками спілкування, а також оцінити ступінь узгодженості комунікативних дій. Психолінгвістичний підхід також досліджує вплив контексту на процес комунікації, враховуючи соціальні, культурні, професійні та індивідуальні особливості учасників. Контекст визначає вибір мовних засобів, структуру повідомлення та спосіб його подання, що безпосередньо впливає на результативність взаємодії. Знання цього дає змогу підвищувати ефективність комунікації, адаптувати її до специфічних потреб групи або індивіда та зменшувати ризик конфліктів і непорозумінь [50].

Особливо важливим є застосування психолінгвістичного підходу для вивчення комунікації у складних соціальних ситуаціях, наприклад у конфліктних, стресових або адаптаційних умовах. Він дає змогу визначати специфічні мовні та невербальні стратегії, що сприяють налагодженню контакту, зменшенню напруженості та підвищенню ефективності взаємодії. Дослідження цих аспектів має велике значення для психологічної практики, соціальної роботи, педагогіки та військової психології.

Когнітивний підхід до вивчення комунікації розглядає її як процес, у якому основну роль відіграють психічні механізми обробки інформації, сприйняття, мислення та формування уявлень про інших учасників взаємодії. Він підкреслює, що комунікація не обмежується передачею сигналів або повідомлень, а охоплює активне конструювання сенсу учасниками процесу, оцінку отриманої інформації та її інтеграцію у власну когнітивну систему. У цьому підході увага зосереджується на тому, як люди сприймають повідомлення, як інтерпретують наміри, емоційні стани та поведінку співрозмовників, а також як формують власні реакції на основі отриманих даних [55].

Когнітивний підхід передбачає, що кожний учасник комунікації має певний обсяг знань, досвіду та ментальних моделей, які впливають на розуміння повідомлень і поведінку під час взаємодії. Ці ментальні моделі дають змогу прогнозувати реакції інших, інтерпретувати неоднозначні сигнали та узгоджувати власну поведінку зі спільними цілями комунікації. Важливим аспектом є також роль уваги, пам'яті та логічного мислення у процесі обробки

інформації, що визначає точність, швидкість та адекватність взаємодії. Когнітивний підхід підкреслює значення уявлень про соціальні ролі, наміри та емоції співрозмовника для побудови ефективної комунікації. Формування цих уявлень охоплює процеси спостереження, аналізу контексту, інтерпретації невербальних сигналів і оцінки вербальних висловлювань. На основі цих когнітивних структур учасники комунікації коригують власну поведінку, обирають адекватні стратегії взаємодії та забезпечують узгодження дій з іншими.

Процеси мислення у когнітивному підході розглядаються як інструмент побудови значень і сенсів у комунікації. Вони охоплюють аналіз повідомлень, визначення логічних зв'язків, розпізнавання причинно-наслідкових відносин та інтеграцію нової інформації у вже існуючі когнітивні схеми. Завдяки цьому підходу дослідники можуть оцінювати, як особистість розуміє складні або багатозначні повідомлення, і які стратегії обробки інформації сприяють ефективній взаємодії. Когнітивний підхід також враховує процеси метакогніції, тобто усвідомлення власних когнітивних процесів під час комунікації. Це дає змогу індивіду самостійно оцінювати точність свого розуміння, передбачати можливі непорозуміння та коригувати власні висловлювання для досягнення більшого рівня ефективності взаємодії [59].

Особливе значення когнітивний підхід надає аналізу комунікаційних стратегій, які обирають учасники взаємодії для досягнення своїх цілей. Такі стратегії охоплюють активне слухання, уточнення, перефразування, надання зворотного зв'язку та коригування повідомлень відповідно до реакцій співрозмовника. Аналіз стратегій комунікації дає змогу виявляти ефективні та неефективні способи обміну інформацією та пропонувати шляхи оптимізації взаємодії в різних соціальних, професійних і навчальних контекстах. Цей підхід також акцентує увагу на впливі емоційних процесів на обробку інформації і формування уявлень про інших. Емоції можуть модифікувати сприйняття повідомлень, посилювати або зменшувати значущість отриманої інформації та впливати на вибір комунікаційних стратегій.

Психологічний підхід до вивчення комунікації розглядає її як складний процес, що базується на когнітивних, емоційних та мотиваційних механізмах, які

визначають здатність особистості сприймати, обробляти та передавати інформацію, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Він акцентує увагу на внутрішніх психічних процесах, які забезпечують адекватне розуміння повідомлень, формування власних відповідей та регуляцію поведінки у процесі спілкування. Важливим у цьому підході є вивчення того, як когнітивні функції, такі як увага, пам'ять, сприйняття і мислення, впливають на ефективність комунікації та здатність особистості адаптуватися до соціальних ситуацій [45].

Психологічний підхід підкреслює значення емоційної складової комунікації, оскільки емоції впливають на сприйняття повідомлень, мотивацію до взаємодії та вибір відповідних комунікативних стратегій. Емоційні стани можуть підсилювати або, навпаки, знижувати ефективність обміну інформацією, впливати на рівень довіри та відкритості учасників взаємодії. У цьому контексті психологічний підхід розглядає комунікацію як процес регуляції емоційного стану підтримки комфорту учасників спілкування. Мотиваційна складова визначає, чому особистість вступає у взаємодію, які цілі переслідує і які потреби намагається задовольнити через комунікацію. Мотивація визначає активність учасника, вибір каналів передачі інформації та способів її вираження [26].

Психологічний підхід передбачає аналіз індивідуальних особливостей комунікації, таких як стиль спілкування, комунікативна компетентність, рівень самоконтролю та емпатії. Ці характеристики визначають здатність особистості адаптуватися до співрозмовника, регулювати власні емоції та ефективно передавати інформацію. Дослідження таких аспектів дає змогу визначати психологічні бар'єри у взаємодії та розробляти рекомендації для підвищення ефективності комунікації у різних групах і організаціях. Важливим елементом є вивчення процесів сприйняття та інтерпретації інформації, оскільки саме ці процеси визначають, як особистість сприймає вербальні та невербальні сигнали.

Особлива увага у цьому підході приділяється розвитку комунікативних навичок та формуванню компетентності, яка охоплює здатність до адаптації, гнучкості та ефективного використання мовних і позамовних засобів. Психологічний підхід дає змогу оцінювати рівень підготовленості особистості до спілкування, визначати сильні та слабкі сторони її комунікативного

потенціалу та розробляти методики підвищення ефективності взаємодії. Крім того, психологічний підхід враховує вплив соціальних та культурних факторів на психічні процеси комунікації. Він дає змогу аналізувати, як цінності, норми та соціальні очікування впливають на сприйняття інформації, мотивацію та способи взаємодії. Такий аналіз дає змогу зрозуміти специфіку комунікації у різних соціальних групах, професійних колективах або культурних середовищах.

Соціально-психологічний підхід до вивчення комунікації розглядає її як складний процес міжособистісної взаємодії, що формується під впливом соціальних норм, ролей, групових динамік та соціального контексту. Цей підхід підкреслює, що комунікація не є лише передачею інформації між індивідами, а виступає засобом регуляції соціальних відносин, координації дій і підтримки взаєморозуміння у колективі. Соціальні норми визначають прийнятні форми поведінки в процесі взаємодії, встановлюють межі дозволеного і формують очікування щодо реакцій учасників спілкування. У рамках цього підходу велике значення надається соціальним ролям, які виконують учасники комунікаційного процесу. Рольова поведінка охоплює дотримання правил, прояв професійних або соціальних функцій та узгодження індивідуальних цілей із груповими [42].

Соціально-психологічний підхід також акцентує на впливі групових динамік на процес комунікації. Взаємодія у групі формується не лише на основі особистісних характеристик, а й під впливом соціальної ієрархії, взаємозв'язків між членами колективу та групових цінностей. Групові процеси, такі як конформність, лідерство, взаємна підтримка або конфлікти, безпосередньо впливають на ефективність обміну інформацією, прийняття рішень та узгодження дій у межах спільної діяльності. Особлива увага в цьому підході приділяється соціальному контексту комунікації, який охоплює культурні, економічні, політичні, історичні чинники. Контекст визначає способи взаємодії, форму повідомлень, стиль спілкування та очікувану реакцію співрозмовників.

Соціально-психологічний підхід підкреслює роль соціальної адаптації у комунікації, тобто здатності індивіда узгоджувати власну поведінку з очікуваннями оточення та вимогами соціальної ситуації. Адаптація охоплює оцінку реакцій співрозмовників, корекцію власних повідомлень та вибір

адекватних комунікативних стратегій. Це забезпечує ефективне досягнення цілей взаємодії, зменшує конфліктність та сприяє підтримці довіри між учасниками комунікації. Регулятивна функція комунікації полягає у здатності координувати поведінку учасників, контролювати соціальні процеси та впливати на групові рішення. Через комунікацію відбувається встановлення правил взаємодії, регулювання конфліктів, підтримка соціального порядку та інтеграція нових членів у колектив. Значення приділяється міжособистісним відносинам, які формуються через регулярні комунікаційні взаємодії, що охоплюють рівень довіри, емоційного контакту, співпраці і соціальної підтримки [56].

Соціально-психологічний підхід активно використовується для вивчення комунікації в організаційних, освітніх, сімейних та військових колективах. Він дає змогу виявляти бар'єри взаєморозуміння, конфліктні ситуації, а також ефективні способи їх подолання через адекватну організацію комунікаційних процесів. Дослідження групових і соціальних чинників комунікації дає змогу розробляти рекомендації щодо підвищення ефективності взаємодії, оптимізації соціальних процесів та формування здорового психологічного клімату.

Діяльнісний підхід до вивчення комунікації розглядає її як складну діяльність, що охоплює розвиток соціальних навичок, морально-етичних цінностей та ціннісних орієнтацій особистості. У цьому підході акцент робиться не лише на передачі інформації, а на активному здійсненні соціальних дій, що сприяють формуванню ефективних міжособистісних та колективних взаємодій. Комунікація постає як інструмент реалізації соціальних функцій, забезпечення взаєморозуміння, координації спільної діяльності та підтримки моральних та етичних норм у групі чи сім'ї. Підкреслюється, що розвиток соціальних навичок є необхідною умовою для ефективної взаємодії. Соціальні навички охоплюють вміння слухати, адекватно реагувати на сигнали співрозмовника, встановлювати контакт, налагоджувати довірливі відносини та вирішувати конфлікти [71].

Особливу увагу діяльнісний підхід приділяє морально-етичним та ціннісним орієнтаціям, які визначають поведінкові пріоритети особистості у процесі комунікації. Цінності впливають на вибір стратегій взаємодії, визначають межі допустимої поведінки та спрямовують учасників комунікації на

підтримку етичних стандартів у колективі. Усвідомлення та інтеграція моральних норм у щоденну комунікацію сприяють формуванню довіри, взаємоповаги та соціальної відповідальності, що підвищує ефективність групової та сімейної взаємодії. Діяльнісний підхід також акцентує на практичних аспектах соціальної адаптації, розглядаючи комунікацію як інструмент включення особистості у різні соціальні системи. Взаємодія в колективі або сім'ї вимагає від індивіда здатності до узгодження власних дій із правилами групи, врахування потреб інших та корекції поведінки на основі зворотного зв'язку.

Діяльнісний підхід підкреслює також роль моделювання та навчання через діяльність, коли особистість набуває необхідних соціальних компетенцій у конкретних життєвих ситуаціях. Практичні вправи, рольові ігри, тренінги та симуляції взаємодії сприяють формуванню навичок конструктивного спілкування, розвитку емпатії та здатності до саморегуляції. Ці методи дають змогу особистості краще усвідомлювати власні цінності, контролювати поведінку та ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Особлива увага приділяється формуванню соціальної відповідальності, яка охоплює здатність враховувати інтереси інших учасників, підтримувати справедливість та дотримуватися етичних норм у взаємодії. Соціальна відповідальність забезпечує стабільність комунікаційних процесів, зміцнює довіру та підвищує рівень взаєморозуміння в колективі чи сім'ї [75].

Інтегративний підхід до вивчення комунікації розглядає її як комплексний і багаторівневий процес, що охоплює когнітивні, емоційні, соціальні та культурні аспекти взаємодії. Цей підхід передбачає поєднання знань та методів різних наукових дисциплін, таких як психологія, соціологія, лінгвістика, педагогіка та навіть кібернетика, що дає змогу отримати цілісне уявлення про механізми комунікації та її вплив на особистість і соціальні системи. Він базується на припущенні, що жодна окрема дисципліна не може повністю охопити всю складність комунікативного процесу, оскільки він одночасно охоплює внутрішні психічні процеси, соціальні ролі, культурні норми і мовні конструкції [23].

Цікаво, що психологічна складова інтегративного підходу охоплює оцінку когнітивних процесів, емоційної регуляції та мотивації учасників комунікації.

Вона дає змогу досліджувати, як увага, пам'ять, сприйняття та мислення впливають на вибір комунікативних стратегій, а також на якість обміну інформацією. Емоційний компонент пояснює, яким чином емоції модифікують сприйняття повідомлень, коригують поведінку та впливають на ступінь взаєморозуміння, тоді як мотиваційний аспект визначає прагнення до взаємодії та досягнення цілей комунікації. Особлива увага в інтегративному підході приділяється міждисциплінарному аналізу, що дає змогу враховувати взаємодію психологічних, соціальних, культурних та лінгвістичних чинників у комунікації.

Наукові підходи до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

**Наукові підходи до проблеми комунікації особистості
у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі**

№	Науковий підхід	Основна характеристика
1	Психологічний	Акцентує увагу на когнітивних, емоційних та мотиваційних процесах, що визначають здатність особистості сприймати, обробляти і передавати інформацію, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми.
2	Соціально-психологічний	Розглядає комунікацію як процес міжособистісної взаємодії, що формується під впливом соціальних норм, ролей, групових динамік та соціального контексту, включаючи механізми соціальної адаптації та регуляції поведінки.
3	Когнітивний	Акцентує на процесах обробки інформації, сприйняття, мислення, формування уявлень про іншого учасника взаємодії та конструкції значень у процесі комунікації.
4	Психолінгвістичний	Досліджує мовні та невербальні засоби комунікації, структуру мовлення, символічні системи та їх вплив на процеси взаєморозуміння і міжособистісної взаємодії.
5	Кібернетичний та системний	Розглядає комунікацію як процес передачі сигналів і повідомлень у системах зі зворотним зв'язком, враховуючи ефективність обміну інформацією, адаптацію до змін та інтеграцію в соціальні та організаційні системи.
7	Діяльнісний	Зосереджується на розвитку соціальних навичок, морально-етичних та ціннісних орієнтацій особистості, механізмах формування колективних і сімейних взаємодій та практичних аспектах соціальної адаптації.
8	Інтегративний	Поєднує знання з різних дисциплін, включаючи психологію, соціологію, лінгвістику та педагогіку, для комплексного вивчення комунікації як багаторівневого процесу, що охоплює когнітивні, емоційні, соціальні та культурні аспекти взаємодії.

Отже, аналіз наукових підходів до вивчення комунікації демонструє, що цей процес є багатограним і багаторівневим, поєднуючи когнітивні, емоційні, соціальні, мовні та культурні аспекти взаємодії. Кожен із вказаних підходів – психологічний, соціально-психологічний, когнітивний, психолінгвістичний, кібернетичний, діяльнісний та інтегративний – висвітлює окремі механізми та закономірності комунікації, даючи змогу більш глибоко зрозуміти особливості передачі та сприйняття інформації, регуляції поведінки, адаптації до соціальних умов і розвитку міжособистісних зв'язків. Застосування комплексного підходу до вивчення комунікації сприяє підвищенню якості міжособистісного спілкування, формуванню довіри, гармонізації соціальних відносин та розвитку комунікативної компетентності особистості.

1.2. Психологічні особливості особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців

В світі, що характеризується постійними соціальними змінами, збройними конфліктами та високими вимогами до професійної та психологічної стійкості людини, особливу актуальність набуває вивчення процесів особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців. Їхня здатність ефективно взаємодіяти з оточенням, будувати міжособистісні стосунки та адаптуватися до нових умов визначає не лише якість виконання професійних обов'язків, а й психологічне благополуччя та соціальну інтеграцію після служби.

Зазначимо, що вплив бойових дій на психіку військовослужбовців є однією з найбільш досліджуваних проблем військової психології, оскільки участь у бойових операціях створює високий рівень стресового навантаження та значно впливає на особистісний і соціально-комунікативний розвиток індивіда. Під час виконання бойових завдань військовослужбовці стикаються з постійною загрозою життю, фізичною небезпекою, необхідністю приймати швидкі та відповідальні рішення в умовах обмеженої інформації та непередбачуваності ситуації. Це провокує активацію емоційних та когнітивних процесів, зокрема

тривожності, страху, агресивних реакцій та надмірної напруженості, що може призводити до порушень психоемоційної регуляції [20].

Дослідження показують, що бойові дії суттєво впливають на когнітивну сферу, знижуючи концентрацію уваги, обсяг оперативної пам'яті та здатність до критичного мислення. В умовах бойового стресу іноді спостерігається зростання стереотипного мислення та упередженої оцінки подій, що може ускладнювати прийняття адекватних рішень у соціальних та професійних ситуаціях після повернення з зони бойових дій. Емоційна напруга та психічне виснаження часто проявляються у вигляді дратівливості, емоційних зривів, відчуження від оточення та проблем у встановленні довірливих міжособистісних стосунків [1].

Крім того, бойові дії формують специфічні особистісні реакції, серед яких можна виділити підвищену тривожність, постійне відчуття небезпеки та схильність до гіпервідповідальності, що часто переростає у труднощі адаптації до цивільного життя. У багатьох випадках спостерігається розвиток симптомів, характерних для посттравматичного стресового розладу, включаючи й повторювані травматичні спогади, нічні кошмари, а також уникання стимулів, пов'язаних із бойовими подіями, та зниження емоційної чутливості [13].

Соціально-комунікативна сфера також зазнає впливу бойових дій: військовослужбовці часто стикаються з труднощами у встановленні довірливих стосунків, зниженням емпатії, конфліктністю у сімейних і колективних взаємодіях та відчуженням від соціального оточення. Ці зміни обумовлюються не лише психоемоційним виснаженням, а й специфікою військової культури, де пріоритетами є дисципліна, швидкі рішення та виживання у критичних умовах.

Важливим є те, що вплив бойових дій на психіку має як короткострокові, так і довгострокові наслідки. Короткострокові прояви охоплюють гострі реакції тривоги, роздратованості, порушення сну та концентрації, тоді як довгострокові ефекти можуть проявлятися у вигляді хронічного стресу, депресивних станів, зниження соціальної активності та утрудненої інтеграції у цивільне життя [24].

Психологічні труднощі та особистісні проблеми, з якими стикаються військовослужбовці, особливо у період реадaptaції після виконання службових обов'язків, є багатогранним і комплексним явищем, що має як психоемоційні,

так і соціальні, когнітивні та поведінкові прояви. Однією з найбільш поширених проблем є підвищена тривожність, яка проявляється у постійному відчутті напруги та занепокоєння, страху невдачі або непередбачуваних ситуацій. Вона часто супроводжується гіпервідповідальністю та надмірним контролем за власними діями, що ускладнює адаптацію до цивільного життя та повсякденних завдань. Підвищена тривожність пов'язана зі зростанням вразливості, яка проявляється у підвищеній чутливості до стресових факторів, емоційних спалахах, дратівливості та швидкій втомлюваності від соціальних контактів.

У багатьох військовослужбовців після участі в бойових діях спостерігаються порушення сну, нічні кошмари, проблеми з концентрацією уваги та оперативною пам'яттю, що впливає на когнітивні функції і ефективність у побутових та професійних ситуаціях. Часто виникають емоційні зриви та нестійкість настрою, коли навіть незначні подразники можуть провокувати агресивні або депресивні реакції. Ці прояви значною мірою пов'язані з високим рівнем стресу під час виконання службових обов'язків, психологічним виснаженням і необхідністю постійно перебувати у стані бойової готовності [2].

Серед інших труднощів виділяється соціальна ізоляція та утруднене встановлення довірливих відносин. Військовослужбовці часто уникають близької взаємодії з іншими людьми, відчують відчуження від колег і родини, що негативно впливає на відновлення соціальних зв'язків після повернення з бойових дій. Нерідко спостерігається зниження емпатії та здатності до співпереживання, що ускладнює процес інтеграції у сімейне та соціальне середовище і підвищує ризик конфліктних ситуацій [33].

Труднощі у соціальній адаптації охоплюють складності в організації побуту, взаємодії з цивільними людьми, плануванні часу та побудові нових соціальних зв'язків. Повернення до мирного життя після бойових дій часто супроводжується посттравматичними реакціями, серед яких повторювані спогади, внутрішнє напруження та уникання ситуацій, що нагадують про бойові події. Такі реакції створюють додаткові бар'єри для нормальної соціальної інтеграції та можуть підтримувати хронічний стрес і тривожність. Крім того, спостерігаються труднощі у формуванні та підтримці довгострокових цілей, що

пов'язано з посттравматичними переживаннями та високою тривожністю. Військовослужбовці часто фокусуються на короткостроковому виживанні та безпеці, що ускладнює планування кар'єри, навчання або особистісного розвитку після повернення з бойових завдань [44].

Однією з найпоширеніших труднощів військовослужбовців є негативні установки, що проявляються у песимістичному сприйнятті майбутнього, схильності до перебільшення негативного значення подій та надмірному фокусуванні на проблемах. Військовослужбовці з такими установками часто очікують найгірших наслідків у повсякденному житті, що призводить до підвищеного рівня тривожності та стресу. Песимістичне мислення може знижувати мотивацію до активної участі в соціальних та професійних процесах, обмежувати ініціативність і створювати бар'єри для особистісного розвитку.

Негативні установки взаємопов'язані з когнітивними труднощами, серед яких можна виділити зниження здатності до критичного мислення та об'єктивної оцінки ситуації. Військовослужбовці часто перебільшують небезпеки, ігнорують позитивні аспекти подій або недооцінюють власні ресурси для їх подолання. Це призводить до формування стереотипів мислення, упереджених суджень та спотвореної інтерпретації дій інших людей. Постійне фокусування на проблемах і загрозах також впливає на емоційний стан, підвищуючи дратівливість, нервозність та емоційну напруженість. У багатьох випадках негативні установки спричиняють погіршення міжособистісної взаємодії [54].

Особливе значення негативні установки набувають у контексті посттравматичних переживань, оскільки військовослужбовці після бойових дій часто сприймають світ як небезпечне місце, де їхні дії не здатні вплинути на результат. Такі установки підвищують ризик розвитку посттравматичного стресового розладу, депресивних станів і складнощів у соціальній інтеграції. У свою чергу, це впливає на сімейні та колективні взаємодії, оскільки військовослужбовці з негативним сприйняттям майбутнього можуть проявляти холодність, уникати довірливих контактів і вступати у конфліктні ситуації.

Серед найбільш характерних проблем військовослужбовців виділяють емоційну лабільність, яка проявляється у швидких змінах настрою, підвищеній

дратівливості та неспокої. Військовослужбовці, що відчують емоційну лабільність, часто реагують на зовнішні стимули надмірно або непропорційно ситуації, що ускладнює стабільну взаємодію з оточенням і знижує ефективність соціальної адаптації. Ці емоційні коливання можуть мати як короткострокові прояви у вигляді спалахів гніву або тривожності, так і довгострокові наслідки, які охоплюють хронічну нервову напругу та психоемоційне виснаження [66].

Тісно пов'язана з емоційною лабільністю складність у самоконтролі, що проявляється у труднощах регуляції імпульсивних реакцій та агресивних спалахів. Військовослужбовці, які не можуть контролювати власні емоції, часто стикаються з проблемами у спілкуванні як з колегами, так і з членами сім'ї. Це призводить до виникнення конфліктних ситуацій, підвищує рівень соціальної напруженості та може спричиняти почуття провини або самозвинувачення, що поглиблює психоемоційне виснаження [77].

Соціальна сфера також зазнає значного впливу емоційної лабільності та труднощів самоконтролю. Військовослужбовці з такими проблемами часто уникають довірливого спілкування, стають більш замкнутими та менш готовими до конструктивної взаємодії у колективі. Це ускладнює відновлення соціальних контактів після повернення з бойових дій, перешкоджає інтеграції у сімейне та професійне середовище та підвищує ризик соціальної ізоляції. Висока емоційна лабільність часто поєднується з підвищеною тривожністю, що підсилює психоемоційне навантаження та поглиблює психологічні проблеми [75].

Ще однією характерною проблемою є порушення адаптивних механізмів реагування на стрес. В умовах емоційної нестійкості військовослужбовці часто не можуть ефективно мобілізувати свої ресурси для подолання життєвих труднощів, що ускладнює процес реадaptaції та відновлення психоемоційного благополуччя. Вони можуть демонструвати різкі реакції на зовнішні подразники, уникаючи конструктивного вирішення проблем, або ж навпаки – надмірно активно втручатися у ситуацію, що провокує конфлікти. В умовах реадaptaції після виконання службових обов'язків емоційна лабільність і складнощі самоконтролю можуть також призводити до ризикованої поведінки або ухилення від відповідальності. Військовослужбовці намагаються уникати ситуацій, які

вимагають емоційної стабільності, або навпаки, проявляють надмірну агресивність у спробі компенсувати внутрішню нестабільність.

До характерних проблем військовослужбовців відносять низьку здатність до емпатії, яка проявляється у складнощах розуміння емоційного стану інших людей, труднощах у співпереживанні та налагодженні соціальних взаємин. Військовослужбовці з таким проявом часто не здатні адекватно оцінювати емоційні потреби оточення, що призводить до непорозумінь у колективі та сім'ї. Вони можуть демонструвати формальне або поверхневе спілкування, уникаючи глибоких емоційних контактів, що значно ускладнює відновлення довірливих стосунків після повернення з бойових дій [62].

Низька емпатія часто поєднується з соціальною недовірою та страхом відкриватися іншим. Військовослужбовці можуть підходити до взаємодії з обережністю, проявляти підозрілість щодо намірів колег або членів сім'ї, уникаючи обговорення власних переживань. Така поведінка обмежує ефективну комунікацію та зменшує соціальну підтримку, яка є критично важливою у процесі психологічної реадаптації. Низька здатність до емпатії також впливає на вміння регулювати конфлікти, оскільки військовослужбовці не завжди можуть зрозуміти мотиви та емоційні реакції іншої сторони, що підвищує ризик ескалації конфліктів і сприяє виникненню напружених ситуацій у колективі та сім'ї.

Військовослужбовці часто демонструють обмежене бачення перспектив інших людей, що ускладнює прийняття рішень у взаємодії та планування колективних дій. Вони можуть ігнорувати потреби або очікування оточення, зосереджуючись виключно на власних переживаннях, що призводить до спотворення соціальної взаємодії та формування дисбалансу у комунікаційних процесах. Низька емпатія часто супроводжується емоційним відчуженням, холодністю у контактах та зниженням здатності до співпереживання. Військові можуть демонструвати байдужість або формальність у спілкуванні, уникаючи обговорення власних переживань та емоційних станів інших людей. Це створює бар'єри для формування довірливих міжособистісних стосунків та обмежує можливість отримання підтримки від оточення. Військовослужбовці з низькою емпатією часто демонструють труднощі у встановленні і підтримці дружніх та

сімейних зв'язків. Вони можуть уникати близької взаємодії, обмежувати комунікацію до формальних або поверхневих контактів і рідко проявляти ініціативу у соціальних взаємодіях [48].

Схильність до прокрастинації, яка проявляється у відкладанні завдань, ухиленні від відповідальності та небажанні приймати активну участь у соціальних або професійних процесах, також є важливою психологічною проблемою військовослужбовців. Вони при цьому часто відкладають виконання необхідних завдань, навіть якщо вони є важливими або критичними для їх повсякденного життя чи роботи. Прокрастинація проявляється не лише у професійній діяльності, але й у повсякденних ситуаціях, таких як виконання побутових обов'язків, взаємодія з родиною або колегами.

Схильність до прокрастинації тісно пов'язана з емоційними труднощами, серед яких підвищена тривожність, страх невдачі та низька впевненість у власних можливостях. Військовослужбовці часто відкладають виконання завдань через внутрішні сумніви, побоювання зробити помилку або негативну оцінку з боку оточення. Це призводить до накопичення невирішених справ, підвищення стресу та психоемоційного виснаження. Прокрастинація часто створює відчуття безвиході, коли військовослужбовці не бачать ефективних способів завершити завдання, що поглиблює психологічний дискомфорт і знижує мотивацію до активних дій. Емоційна сфера військовослужбовців, які демонструють прокрастинацію, характеризується почуттям провини, а також роздратованістю та внутрішнім напруженням [33].

У військовослужбовців поширеними явищами є невпевненість у собі та занижена самооцінка, яка проявляється у сумнівах щодо власних сил, боязні робити помилки та залежності від думки оточення. Військовослужбовці з такою проблемою часто не довіряють власним можливостям, постійно піддають сумніву свої рішення та дії, що негативно впливає на їхню здатність ефективно взаємодіяти з оточенням і приймати відповідальні рішення. Невпевненість у собі тісно пов'язана з емоційною нестійкістю, що проявляється у підвищеній тривожності, страху перед невдачами та переживаннях щодо негативної оцінки інших людей. Військовослужбовці можуть уникати виконання складних завдань

або ухилятися від відповідальності, побоюючись критики або осуду. Це призводить до зниження мотивації, апатії та пасивності у соціальній і професійній сфері, що ускладнює процес реадaptaції до мирного життя [13].

Когнітивні аспекти проблеми проявляються у схильності до самокритики та негативного мислення. Військовослужбовці постійно аналізують власні помилки, перебільшують значущість неуспіхів і недооцінюють власні досягнення. Така тенденція до катастрофізації подій і фокусування на невдачах посилює відчуття невпевненості та формує стійку тенденцію до низької самооцінки. Внаслідок цього військовослужбовці можуть демонструвати нерішучість у прийнятті рішень, уникати ініціативи та знижувати активність у колективних або сімейних взаємодіях. Військовослужбовці з невпевненістю у собі часто демонструють залежність від думки оточення, прагнення до схвалення та підвищену чутливість до критики. Це створює труднощі у міжособистісних стосунках, знижує рівень довіри та відкритості у спілкуванні [2].

Невпевненість та занижена самооцінка формують комплекс психологічних проблем, який охоплює низьку мотивацію, пасивність у соціальних та професійних процесах, підвищену тривожність, емоційну вразливість, труднощі у міжособистісній взаємодії і схильність до самокритики. Військовослужбовцям необхідна системна психологічна підтримка, що охоплює розвиток навичок самоствердження, підвищення емоційної стабільності, психотерапевтичну корекцію негативних когнітивних установок, а також тренінги соціально-комунікативних навичок і підтримку з боку сім'ї та колег [3].

Серед військовослужбовців часто спостерігається соціальна ізоляція, яка проявляється у відчуженні від колег, родини та друзів, небажанні ділитися власними переживаннями та емоціями, а також у зниженій потребі в соціальних контактах. Військовослужбовці, які переживають соціальну ізоляцію, часто уникають активної взаємодії з оточенням, обмежують коло спілкування та виявляють прагнення залишатися наодинці. Це створює бар'єри для нормальної комунікації, ускладнює встановлення довірливих стосунків та знижує ефективність отримання соціальної підтримки в процесі реадaptaції [11].

Соціальна ізоляція часто супроводжується емоційною втомою та виснаженням. Військовослужбовці можуть відчувати сильне перевантаження після взаємодії з людьми, що проявляється у потребі тривалого часу на відновлення психоемоційного стану. Внаслідок цього вони обмежують участь у колективних заходах, сімейних зустрічах або професійних дискусіях, що посилює відчуття самотності та відчуженості. Військовослужбовці можуть проявляти складнощі у прийнятті рішень, недостатню впевненість у власних оцінках та аналізі ситуацій, оскільки обмежене спілкування з оточенням зменшує обмін інформацією та зворотний зв'язок. Вони можуть надмірно фокусуватися на власних переживаннях, перебільшувати загрози або проблеми, що створює додатковий психоемоційний тиск і знижує здатність до ефективної взаємодії.

Соціальна ізоляція також має значний вплив на міжособистісні відносини. Військовослужбовці з такою проблемою часто уникають емоційного контакту, не довіряють колегам або членам сім'ї, що створює дистанцію у спілкуванні. Вони можуть проявляти холодність, стриманість або поверховість у взаємодії, що обмежує можливості отримання підтримки, допомоги та конструктивного обговорення проблем. Це особливо критично під час реадаптації після бойових дій, коли потреба у соціальній підтримці є максимальною. Військовослужбовці можуть відмовлятися від обговорення власних проблем, ігнорувати пропозиції допомоги, не реагувати на соціальні сигнали та уникати ситуацій, де необхідна взаємодія з іншими. Все це призводить до формування відчуття самотності, підвищує стрес і знижує мотивацію до соціальної та професійної інтеграції [13].

Однією з характерних проблем військовослужбовців є конфліктність у взаємодії, яка проявляється у частих суперечках, незгоді з колегами, друзями або членами сім'ї та труднощах у досягненні компромісу. Військовослужбовці з високим рівнем конфліктності часто демонструють підвищену напруженість у спілкуванні, швидко реагують на непорозуміння, що провокує емоційні спалахи та зниження якості міжособистісної взаємодії. Військовослужбовці можуть проявляти різкі зміни настрою, відчуття внутрішньої напруги, неприязнь або агресивність у відповідь на навіть незначні подразники. Такі прояви нестійкості

підвищують ризик конфліктних ситуацій у сім'ї, колективі та соціальному оточенні, обмежуючи можливості конструктивного вирішення проблем.

Поведінкові прояви конфліктності військовослужбовців охоплюють часті суперечки, конфронтаційні дії, неконтрольовані реакції на критику та конфліктні взаємодії з колегами або членами сім'ї. Військовослужбовці можуть активно відстоювати власні позиції, проявляти нетерпимість до протилежних точок зору та демонструвати агресивну поведінку у відповідь на непорозуміння. Таке явище негативно впливає на робочу атмосферу, командну взаємодію, а також на підтримку та розуміння у сімейному колі. Високий рівень конфліктності призводить до дистанціювання від колег, обмеження соціальних контактів і уникання спільних заходів. Це поглиблює відчуття самотності, знижує рівень соціальної підтримки та ускладнює адаптацію до мирного життя [27].

Отже, труднощі в адаптації до цивільного життя є критичною перешкодою для успішної соціальної інтеграції військовослужбовців. Вони проявляються у проблемах планування, організації побуту, взаємодії з оточенням, емоційній нестабільності та поведінковій пасивності. Усвідомлення цих проблем та застосування системної психологічної підтримки є необхідним для стабілізації психоемоційного стану, відновлення ефективної взаємодії з людьми та успішної інтеграції у цивільне життя після виконання службових обов'язків.

1.3. Соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції

У сучасному суспільстві, що переживає постійні соціальні та політичні трансформації, важливе значення набуває питання психологічного благополуччя людини та ефективної соціальної взаємодії. Це стосується військовослужбовців, які після проходження служби повертаються до цивільного життя та стикаються з численними викликами реадaptaції. Соціально-психологічні чинники комунікації в цей період визначають здатність особи відновлювати соціальні зв'язки, налагоджувати взаємодію з сім'єю, колегами та суспільством загалом, а також підтримувати емоційну стабільність і мотивацію.

Так, реадaptaція – це комплексний, цілеспрямований процес відновлення людини після пережитих стресових, травматичних або екстремальних умов, спрямований на повернення її до повноцінного функціонування в соціальному, професійному, емоційному та фізичному вимірах. Рееадaptaція охоплює медичні, психологічні, соціальні, професійні й культурно-ціннісні заходи, які допомагають людині відновити внутрішню рівновагу, навички взаємодії з оточенням, здатність до продуктивної діяльності та відчуття життєвого сенсу після пережитих змін чи психотравмуючих подій.

Слід враховувати, що після повернення з бойових дій військовослужбовець стикається з різким контрастом між умовами служби та мирним середовищем. Рееадaptaція в цьому контексті включає подолання наслідків хронічного стресу, перебудову поведінкових стратегій, відновлення довіри до навколишнього світу та повернення здатності жити в режимі, який не потребує постійної мобілізації. Важливою складовою є психоемоційна підтримка, раннє виявлення симптомів ПТСР, тривожних і депресивних реакцій, навчання навичкам саморегуляції.

Другим аспектом є соціальна реадaptaція: відновлення стосунків у родині, повернення до мирних ролей (батька, чоловіка, друга, працівника) та навчання наново взаємодіяти з людьми, які не мають бойового досвіду. Часто військовослужбовці відчують відчуження, нерозуміння або труднощі з поверненням до цивільної комунікації. Тому важливими є підтримка спільнот, груп взаємодопомоги, соціальні програми та консультативний супровід.

Третій напрям охоплює професійну реадaptaцію – повернення до роботи або отримання нової професії з урахуванням зміненого стану здоров'я та нових життєвих пріоритетів. Вказане охоплює професійне навчання, підтримку у працевлаштуванні, консультації щодо кар'єрного розвитку та допомогу у знаходженні сенсу в новій діяльності. Успішна реадaptaція військовослужбовців формує умови для їхнього повноцінного життя після служби, зменшує ризики соціальної ізоляції та сприяє побудові стабільного майбутнього.

В контексті реадaptaції, комунікативна компетентність фахівця ветеранських просторів є фундаментальним чинником ефективної взаємодії з військовослужбовцями, оскільки охоплює сукупність умінь, знань і навичок, які

забезпечують продуктивний обмін інформацією. До її компонентів належать вербальні та невербальні засоби спілкування, здатність активно слухати, ставити релевантні запитання та адекватно реагувати на сигнали військовослужбовця. Фахівець повинен володіти навичками побудови послідовного діалогу, чіткої артикуляції думок, а також умінням підтримувати баланс між професійною дистанцією та емпатією. Компетентний фахівець може транслювати складні концепти зрозумілою мовою, адаптуючи стиль спілкування до рівня військовослужбовця, його освіти та попереднього досвіду [34].

Комунікативна компетентність також передбачає здатність підтримувати діалог у стресових ситуаціях та управляти напруженням під час конфліктів. Вона охоплює навички перефразування та узагальнення інформації, що допомагає військовослужбовцю відчувати себе почутим і зрозумілим. Важливим елементом є вміння встановлювати структуровані бесіди, планувати їх хід та вчасно коригувати зміст відповідно до потреб військовослужбовця. Фахівець із високою комунікативною компетентністю здатен передбачити потенційні бар'єри у спілкуванні та мінімізувати їх вплив, формуючи атмосферу безпечного та відкритого діалогу. Крім того, вона охоплює здатність до рефлексії власного комунікативного стилю, що дає змогу постійно підвищувати ефективність взаємодії та уникати непорозумінь [25].

Інформаційна обізнаність фахівця передбачає розуміння специфіки військової служби, її структур, нормативних вимог, а також типових стресових факторів, які впливають на психологічний стан військовослужбовців. Фахівець повинен знати особливості переживання бойових ситуацій, наслідки тривалого стресу, ризики посттравматичного стресового розладу та механізми соціальної реадaptaції. Інформаційна обізнаність забезпечує правильну інтерпретацію поведінкових реакцій військовослужбовця та допомагає уникати некоректних оцінок або поспішних висновків. Вона охоплює знання соціально-психологічних моделей адаптації, способів мотивації, факторів соціальної підтримки, а також практичних методів допомоги [1].

Обізнаність фахівця дає змогу будувати ефективні стратегії комунікації та взаємодії, враховуючи індивідуальні особливості військовослужбовця. Завдяки

цьому фахівець може надавати релевантні рекомендації, застосовувати адекватні методики психокорекції та уникати загострення конфліктів. Інформаційна обізнаність також охоплює здатність аналізувати соціальне та культурне середовище, у якому відбувається реадaptaція, і використовувати ці знання для оптимізації процесу комунікації. Вона формує основу для компетентного та безпечного ведення бесіди, що враховує ризики травматизації та підвищує ефективність психологічної підтримки [33].

Емпатія фахівця є важливим чинником ефективної соціальної взаємодії, оскільки вона дає змогу відчувати і зрозуміти емоційний стан, настрій, потреби та тривоги військовослужбовця. Високий рівень емпатії забезпечує здатність фахівця розпізнавати невербальні сигнали, внутрішні конфлікти, страхи та психологічне перенапруження, що особливо важливо під час адаптації до цивільного життя. Емпатія охоплює активне слухання, психологічну чутливість та здатність підтримувати діалог, що зменшує рівень стресу і сприяє відкритості військовослужбовця. Вона також дає змогу встановлювати взаєморозуміння, зменшувати відчуття ізоляції та тривоги, а також створювати умови для конструктивного обговорення проблем [44].

Розуміння психологічного стану військовослужбовця також охоплює прогнозування його поведінкових реакцій у відповідь на різні комунікативні стратегії. Фахівець із високим рівнем емпатії може адаптувати тон, швидкість мовлення та манеру подання інформації відповідно до емоційного стану клієнта. Це дає змогу знижувати ймовірність конфліктів, забезпечувати ефективну мотивацію до співпраці та підвищувати довіру до процесу реадaptaції. Емпатія є «не лише інструментом розуміння, але й активним чинником впливу на психологічний комфорт військовослужбовця, що підвищує ефективність усіх подальших заходів підтримки» [62, с. 130].

Рівень довіри військовослужбовця до фахівця визначає готовність відкриватися, ділитися переживаннями та сприймати поради. Довіра формується на основі попереднього досвіду, професійної компетентності фахівця, його поведінки та комунікативних сигналів. Високий рівень довіри сприяє більш глибокому обміну інформацією, дає змогу військовослужбовцю висловлювати

емоційні переживання та проблеми, не побоюючись негативних оцінок або засудження. Недовіра, навпаки, призводить до закритості, скорочує кількість контактів і знижує ефективність психологічної підтримки. Довіра формується поступово і потребує уваги до деталей спілкування, тональності, уважності до потреб військовослужбовця та дотримання обіцянок і домовленостей [74].

Рівень довіри також впливає на готовність військовослужбовця сприймати рекомендації та включатися у соціальні та професійні процеси реадаптації. Фахівець повинен демонструвати чесність, послідовність, толерантність і підтримку, що формує відчуття безпеки у спілкуванні. Важливим аспектом є врахування індивідуальних психологічних особливостей військовослужбовця, таких як раніше пережиті травми, підвищена тривожність або конфліктність, які можуть уповільнювати процес формування довіри. Довіра є не лише емоційним, але й когнітивним явищем психіки, оскільки військовослужбовець оцінює компетентність і надійність фахівця на основі його знань, дій та реакцій.

Емоційна стабільність фахівця визначає його здатність підтримувати спокійний, безконфліктний та врівноважений контакт з військовослужбовцем у будь-яких ситуаціях. Вона передбачає контроль над власними емоціями, здатність до саморегуляції, відсутність реакцій на провокації або агресивні прояви, а також уміння підтримувати професійну дистанцію. Фахівець, який володіє високою емоційною стабільністю, здатен створювати безпечну атмосферу для військовослужбовця, знижувати рівень тривоги, формувати відчуття підтримки і захищеності. Недостатня емоційна стабільність може призводити до перенесення стресу на військовослужбовця, збільшення напруженості у спілкуванні та погіршення ефективності процесу адаптації [2].

Саморегуляція фахівця охоплює здатність до гнучкої зміни поведінки відповідно до емоційного стану військовослужбовця, прогнозування реакцій та корекції власних комунікативних стратегій. Вона дає змогу фахівцю уникати конфліктів, підтримувати конструктивний діалог та забезпечувати стабільність контакту протягом тривалого часу. Високий рівень саморегуляції також передбачає здатність до рефлексії, аналізу власних емоцій та поведінки, що сприяє постійному підвищенню професійної ефективності. Фахівець із

розвиненими навичками саморегуляції є більш здатним підтримувати мотивацію військовослужбовця до співпраці та адаптації, зменшувати ризик емоційного вигорання та посилювати позитивні результати реадaptaції [78].

Здатність фахівця до конструктивного вирішення конфліктів є ключовою соціально-психологічною компетенцією, що визначає ефективність взаємодії з військовослужбовцями у стресових та напружених ситуаціях. Вона охоплює навички управління непорозуміннями, запобігання ескалації суперечок, відновлення порушених контактів та забезпечення продуктивного діалогу. Фахівець із розвиненою здатністю до конструктивного вирішення конфліктів здатен аналізувати джерела непорозумінь, передбачати потенційні ситуації конфлікту та застосовувати адекватні стратегії комунікації. Недостатній рівень цієї компетенції призводить до емоційної напруженості, агресивних проявів, втрати довіри та зниження мотивації військовослужбовця до співпраці [66].

Конструктивне вирішення конфліктів передбачає вміння слухати, перефразувати, зберігати нейтральний тон, пропонувати альтернативи та знаходити компромісні рішення. Воно охоплює здатність керувати своїми емоціями та впливати на емоційний стан військовослужбовця, підтримуючи атмосферу взаємоповаги та безпеки. Фахівець має бути здатним моделювати різні сценарії розвитку конфліктних ситуацій і вибирати оптимальні підходи до їх розв'язання. Крім того, ця здатність передбачає розвиток навичок медіації, управління групою динамікою та ефективного регулювання взаємодії між учасниками конфлікту, що актуально у соціальних середовищах реадaptaції.

Побудова довірливих відносин фахівцем є складовою комунікативної компетентності і критичною умовою успішної роботи з військовослужбовцями. Вона охоплює створення безпечного, психологічно комфортного середовища, де військовослужбовець може відкрито висловлювати переживання, потреби, страхи та проблеми без страху засудження або неприйняття. Довіра формується через послідовність дій фахівця, професійну компетентність, толерантність, уважність та емпатійність. Без довірливих відносин військовослужбовець може залишатися закритим, обмежуючи доступ фахівця до інформації, необхідної для психологічної підтримки та ефективного реадaptaції [48].

Побудова довірливих відносин також передбачає активне слухання, увагу до невербальних сигналів, чітке дотримання обіцянок та забезпечення конфіденційності. Фахівець повинен демонструвати послідовність, надійність та підтримку, що підвищує готовність військовослужбовця до співпраці. Як пише С. Кучеренко, «довірливі відносини сприяють формуванню відчуття безпеки, зменшенню тривожності, підвищенню мотивації до адаптаційних заходів та сприяють стабільності комунікативного процесу» [33, с. 96].

Мотивація до співпраці є важливим чинником ефективності комунікації, оскільки визначає готовність військовослужбовця взаємодіяти, слухати рекомендації та включатися у процес реадптації. Вона формується під впливом внутрішніх факторів (потреби, цілі, інтереси) та зовнішніх (підтримка фахівців, соціальна підтримка, нагороди чи стимули). Фахівець може стимулювати мотивацію до співпраці через адекватне відображення потреб військового, формування реалістичних цілей, позитивне підкріплення та підтримку. Недостатня мотивація призводить до пасивності, відкладання завдань, уникання контактів і знижує ефективність всіх заходів з реадптації [51].

Мотивація до співпраці також залежить від уміння фахівця демонструвати професійну компетентність, чесність та довіру, що сприяє внутрішньому бажанню військовослужбовця брати активну участь у заходах підтримки. Важливу роль відіграє встановлення зрозумілих очікувань, надання можливості приймати рішення, залучення до планування дій та врахування індивідуальних особливостей. Фахівець має постійно підтримувати інтерес військовослужбовця до спільної роботи, застосовувати методи активної взаємодії та створювати умови для усвідомлення власної причетності до процесу реадптації.

Наявність структурованих процедур та методик комунікації є важливим соціально-психологічним чинником, який забезпечує передбачуваність взаємодії між фахівцем та військовим. Вона передбачає використання стандартизованих протоколів спілкування, тестів, опитувальників та інших діагностичних інструментів, що дають змогу фахівцю оцінювати психологічний стан, потреби та прогрес реадптації. Структурованість комунікації сприяє зменшенню невизначеності, напруженості та можливих конфліктів, оскільки військовий

знає, чого очікувати від процесу взаємодії. Використання процедур та методик забезпечує систематичний підхід до збору інформації, аналізу результатів та вибору оптимальних стратегій підтримки. Крім того, структуровані процедури дають змогу фахівцю інтегрувати різні інструменти та підходи в єдину комунікативну стратегію, підвищуючи її ефективність [63].

Застосування стандартизованих методик також сприяє об'єктивності оцінки, мінімізує ризик упередженості та суб'єктивної інтерпретації поведінки військовослужбовця. Фахівець може поєднувати різні методи діагностики та взаємодії, що дає змогу отримувати комплексну картину психоемоційного стану та рівня соціальної адаптації. Структуровані процедури охоплюють планування бесід, регламентацію тем, чергування активного слухання та інтервенцій, що створює стабільну і передбачувану комунікаційну атмосферу. Вони підвищують ефективність корекційних та підтримуючих заходів, дають змогу фахівцю контролювати процес комунікації, враховувати індивідуальні особливості військовослужбовця та забезпечують можливість документування результатів для подальшого аналізу та оцінки прогресу [68].

Культурні та соціальні норми взаємодії визначають специфіку комунікації з військовослужбовцями, оскільки враховують традиції, цінності та внутрішні правила поведінки, сформовані у військовому середовищі. Знання цих норм дає змогу фахівцю уникати непорозумінь, будувати діалог на основі взаємоповаги та відповідності очікуванням військовослужбовця. Врахування контексту впливає на тон, форму, темп, зміст комунікації, а також прийнятність певних форм поведінки під час взаємодії. Неврахування соціальних норм може призводити до втрати довіри, збільшення тривожності, опору з боку військового.

Рівень конфіденційності та дотримання етичних стандартів є одним із чинників, що впливають на ефективність комунікації з військовослужбовцями. Забезпечення конфіденційності передбачає захист особистої інформації, гарантування, що передані дані не будуть використані проти військового або розголошені без його згоди. Дотримання етичних принципів у спілкуванні охоплює чесність, неупередженість, повагу до особистих кордонів та автономії, що формує безпечне й партнерське середовище для відкритого обміну

інформацією. Недотримання цих стандартів може призводити до втрати довіри, закритості, опору до співпраці та погіршення психологічного стану [77].

Етичні стандарти передбачають коректне використання діагностичних методик, уважне поводження з емоційними проявами військовослужбовця, дотримання балансу між професійною дистанцією та емпатією. Вони охоплюють відповідальність фахівця за власні дії, контроль за можливими конфліктними ситуаціями та підтримку морально-етичних принципів у комунікації. При цьому етичність створює основу для довготривалих та стабільних взаємин, підвищують ефективність психологічної підтримки та забезпечують безпечний процес реадaptaції військовослужбовця до цивільного життя.

Соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції наведено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

**Соціально-психологічні чинники комунікації
з військовослужбовцями в період реадaptaції**

Чинник	Характеристика
Комунікативна компетентність фахівця	Уміння ефективно застосовувати вербальні й невербальні засоби спілкування; здатність активно слухати, ставити уточнювальні запитання, виявляти чутливість до емоційних сигналів військовослужбовця
Інформаційна обізнаність фахівця	Знання специфіки військової служби, бойового досвіду, факторів стресу, типових психологічних наслідків участі в бойових діях та закономірностей соціальної й професійної реадaptaції.
Емпатія та розуміння психологічного стану військовослужбовця	Здатність розпізнавати емоції, потреби, напругу і тривоги військовослужбовця; уміння адекватно інтерпретувати емоційні прояви та підтримувати його
Рівень довіри військовослужбовця до фахівця	Ступінь готовності військового відкривати особисті переживання, приймати рекомендації, будувати співпрацю та емоційно включатися у процес допомоги
Емоційна стабільність і саморегуляція фахівця	Здатність зберігати спокій, рівновагу й толерантність у стресових ситуаціях; уміння контролювати власні емоції та підтримувати конструктивний соціальний контакт
Здатність до конструктивного вирішення конфліктів	Уміння управляти напруженими ситуаціями, попереджувати конфлікти, знижувати емоційну ескалацію, знаходити компромісні рішення
Побудова довірливих відносин	Створення безпечного простору, де військовослужбовець може висловлювати думки, емоції та переживання; формування дружнього й підтримувального комунікативного середовища
Мотивація до співпраці	Готовність фахівця підтримувати активну взаємодію й сприяти реадaptaції; бажання військовослужбовця брати участь у комунікації, приймати допомогу та виконувати рекомендації

Наявність структурованих процедур комунікації	Використання протоколів, анкет, діагностичних методик, стандартизованих алгоритмів спілкування, що забезпечують системність та передбачуваність взаємодії
Культурні та соціальні норми взаємодії	Урахування цінностей і традицій військового середовища, впливу військової субкультури на стиль спілкування, очікування й сприйняття рекомендацій.
Конфіденційність та етичні стандарти	Дотримання принципів професійної етики, забезпечення захисту персональних даних, гарантування приватності й безпеки комунікації для військовослужбовця.

Як бачимо, важливу роль відіграють комунікативна компетентність, інформаційна обізнаність і емпатійність фахівця, адже саме ці характеристики формують базове підґрунтя для взаєморозуміння. Фахівець, який добре володіє техніками активного слухання, знає специфіку бойового досвіду та здатен співпереживати без надмірного тиску, створює безпечну атмосферу, у якій військовослужбовець може поступово відкриватися. Важливо, що емоційна стабільність спеціаліста дає змогу уникати напруженості та демонструвати військовому надійний, передбачуваний спосіб взаємодії.

Фахівець, який оптимально комунікує з військовослужбовцями в період реадaptaції, поєднує високий рівень професійної компетентності, соціально-психологічної підготовки та особистісних якостей, що забезпечують ефективну взаємодію з цією категорією осіб. Він володіє розвиненою комунікативною компетентністю, здатністю точно передавати інформацію, активно слухати, ставити відкриті питання та коректно реагувати на сигнали військовослужбовця, як вербальні, так і невербальні. Такий фахівець демонструє високу емпатію, здатний відчувати емоційний стан, потреби та тривоги військовослужбовця, правильно інтерпретувати їх і відповідно коригувати комунікативні стратегії.

Оптимально фахівець володіє інформацією про специфіку військової служби, стресові фактори, психологічні наслідки бойових дій та особливості соціальної адаптації. Він здатний створювати довірливу атмосферу, де військовослужбовець почувається безпечно і може відкрито висловлювати переживання, не побоюючись осуду чи розголошення особистої інформації. Емоційна стабільність та саморегуляція дають змогу фахівцю зберігати спокій у стресових або конфліктних ситуаціях, запобігати ескалації напруженості та підтримувати конструктивний діалог [78].

Фахівець також володіє навичками конструктивного вирішення конфліктів, здатністю керувати непорозуміннями, знаходити компромісні рішення і сприяти продуктивній взаємодії. Він демонструє мотивацію до співпраці, здатний активізувати військовослужбовця, залучати його до участі у програмах адаптації та підтримки, створюючи умови для самостійного розвитку та прийняття рішень. Важливою характеристикою є дотримання етичних стандартів та конфіденційності, що формує безпечне середовище для психологічної підтримки та зменшує тривожність військовослужбовця.

Фахівець ефективно використовує структуровані процедури та методики комунікації, застосовує діагностичні інструменти для оцінки стану військовослужбовця, системно планує бесіди та корекційні заходи. Він враховує культурні та соціальні норми військового середовища, адаптує стиль спілкування відповідно до цінностей і традицій військової культури, забезпечуючи прийнятність порад та рекомендацій. Крім того, такий фахівець демонструє терпіння, уважність і послідовність, здатний підтримувати контакт у довгостроковій перспективі, адаптуючи підхід до індивідуальних особливостей військовослужбовця, його психологічного стану та темпів реадaptaції [66].

Отже, соціально-психологічні чинники комунікації фахівців різних служб з військовослужбовцями в період реадaptaції утворюють цілісну систему взаємодії, яка визначає ефективність підтримки та успішність повернення ветеранів до цивільного життя. Високий рівень комунікативної компетентності, емпатії, емоційної стабільності та соціальної зрілості фахівця створює основу для безпечного й довірливого діалогу. Інформаційна обізнаність щодо специфіки бойового досвіду, використання структурованих методик і дотримання етичних стандартів забезпечують професійність і передбачуваність допомоги. Водночас культурні норми військового середовища, мотивація до співпраці та ступінь довіри з боку військовослужбовця визначають готовність до відкритості, прийняття порад і включення у процес реадaptaції.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАЦІЇ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ

2.1. Діагностичний інструментарій для вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадaptaції

У світі, що характеризується швидкими соціальними змінами та високими вимогами до психологічної стійкості людини, ефективна комунікація виступає важливим чинником її адаптації та соціальної інтеграції. Також це важливо для військовослужбовців, які після завершення служби проходять складний період реадaptaції, під час якого необхідно відновлювати соціальні зв'язки, емоційну стабільність та міжособистісну взаємодію. Обґрунтування діагностичного інструментарію для вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців дає змогу системно оцінювати комунікативні здібності, емоційний стан, мотиваційно-ціннісні орієнтації та соціальні навички.

Для емпіричного вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадaptaції використано такі психодіагностичні інструменти:

1. Методика КОС-1 (комунікативні та організаторські схильності) Б. Федоришина та В. Синявського
2. Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» за В. Бойком.
3. Методика виявлення схильності до емпатії І. Юсупова.
4. Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна.

Охарактеризуємо визначені психодіагностичні інструменти, спрямовані на детальне вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадaptaції.

Методика КОС-1 Б. Федоришина та В. Синявського у контексті вивчення комунікації військовослужбовців, які проходять період реадaptaції після участі

у бойових діях, набуває нового змістового наповнення, оскільки дає змогу діагностувати не просто загальні комунікативні й організаторські схильності, а й ті їх аспекти, що визначають ефективність взаємодії ветеранів у цивільному середовищі. Для військовослужбовців, що повертаються з підрозділів, де діють чіткі ієрархії, прямі комунікації та висока ситуативна напруженість, важливо розуміти, наскільки вони готові будувати діалог у невійськових соціальних умовах, адаптувати стиль спілкування, ініціювати контакти та відновлювати втрачений комунікаційний баланс. Методика КОС-1 дає змогу оцінити два основні параметри, які безпосередньо впливають на психологічні механізми реадаптації: здатність до встановлення та підтримання соціальних зв'язків і готовність брати на себе організаторську роль у нових, цивільних ситуаціях.

Методика КОС-1 складається з 40 питань із дихотомічним вибором відповідей («так»/«ні»), що забезпечує чіткість, швидкість та мінімізацію стресу під час заповнення – важливі чинники при роботі з військовослужбовцями, які можуть проявляти емоційну гіпернастороженість, інструментальність спілкування або уникнення надмірної деталізації. Тестова процедура займає 10–15 хвилин і проводиться індивідуально, що відповідає вимогам конфіденційності та комфортності для ветеранів. Після заповнення відповіді зіставляються з «дешифраторами», які дають змогу визначити рівень комунікативних і організаторських схильностей за п'ятибальною шкалою.

Відповідно до змісту методика КОС-1, коефіцієнт комунікативних і організаторських якостей ($K = x/20$) варіюється від 0 до 1 і дає змогу інтерпретувати результати відповідно до специфічних викликів, з якими стикаються військовослужбовці після демобілізації. Низькі значення цих якостей відображають труднощі у встановленні нових контактів, надмірну обережність, обмеження соціальної активності або відсутність прагнення до ініціативної взаємодії – типові прояви післятравматичної соціальної ізоляції чи життєфункціонування «всередині військових схем». Середні показники засвідчують здатність до комунікації за умов достатньої зовнішньої підтримки або структурованого середовища, тоді як високі значення є маркером гнучкості,

здатності адаптувати стиль спілкування, ініціювати соціальну взаємодію та організовувати діяльність у нових умовах, що прискорює процес реадаптації.

Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» В. Бойка, яка застосовується для вивчення комунікативних труднощів у різних соціальних груп, може бути адаптована для дослідження специфічних характеристик військовослужбовців у період реадаптації. У цьому контексті вона слугує інструментом виявлення внутрішніх емоційних перешкод, що впливають на здатність військових ефективно взаємодіяти з фахівцями різних служб, членами сім'ї та цивільним оточенням. Після повернення з бойових дій військовослужбовці часто переживають складні стани – від приглушеності емоцій до гіперреактивності – що можуть формувати приховані бар'єри, які заважають довірливому спілкуванню. Саме тому ідентифікація таких бар'єрів є умовою ефективної підтримки в реадаптаційний період.

Структура методики, що містить 25 тверджень, дає змогу комплексно оцінити різні прояви емоційної регуляції та комунікативної поведінки військовослужбовців. Запитання охоплюють ключові аспекти взаємодії: уміння розпізнавати власні емоції, керувати ними в ситуаціях соціального контакту, здатність до емоційної відкритості та ступінь готовності до підтримання емоційного контакту з іншими. У процесі оцінювання фіксуються п'ять груп емоційних бар'єрів, які мають суттєве значення в реадаптації: труднощі емоційного контролю, неадекватні або дисгармонійні емоційні реакції, емоційна негнучкість, переважання негативних емоційних станів та уникнення емоційної близькості. Виявлення цих параметрів дає змогу зрозуміти, які психологічні механізми перешкоджають ефективному встановленню контакту з іншими, особливо у ситуаціях, коли військовослужбовець має потребу в підтримці, але не може її прийняти або адекватно виразити свої переживання.

Кожен із параметрів методики має специфічне значення для розуміння комунікаційних труднощів військових. «Труднощі емоційного контролю» виявляють рівень здатності військовослужбовця управляти інтенсивними реакціями, які нерідко формуються під впливом бойового досвіду. Нестача такого контролю може провокувати імпульсивні висловлювання, відсторонення

або агресивність, що ускладнює взаємодію з цивільними людьми. «Неадекватний прояв емоцій» відображає дисбаланс між внутрішнім станом і зовнішньою поведінкою, що може бути наслідком хронічного стресу або посттравматичних змін, через які військовий інколи демонструє надмірні або стримані реакції у невідповідних ситуаціях. «Емоційна негнучкість і невиразність» часто виявляється у труднощах вербалізації переживань, небажанні або нездатності говорити про внутрішні стани, що суттєво обмежує можливості для підтримувальної комунікації. Параметр «домінування негативних емоцій» свідчить про поширені для ветеранів стани напруження, тривоги, роздратування чи емоційного виснаження, які формують перешкоди для позитивної і продуктивної взаємодії. Нарешті, «уникнення емоційної близькості» відображає характерну для багатьох військовослужбовців потребу у дистанції, викликану як професійними нормами, так і травматичним досвідом, що утруднює довірливі стосунки навіть з людьми, які прагнуть надати підтримку.

Процедура обробки результатів здійснюється за допомогою спеціального ключа і передбачає підрахунок балів за кожним параметром. Оцінювання проводиться у п'яти рівнях: 0–2 бали можуть свідчити про низьку рефлексивність або обережність відповідей; 3–5 балів означають незначні бар'єри, які не мають значного впливу на комунікацію; 6–8 балів демонструють помірні труднощі, що можуть перешкоджати окремим аспектам взаємодії; 9–12 балів вказують на бар'єри, які потребують цілеспрямованої психологічної підтримки; понад 13 балів свідчать про критичний рівень емоційних перешкод, що може мати зв'язок із вираженою соціальною дезадаптацією.

Особливу увагу під час аналізу отриманих даних приділяють тим параметрам, за якими військовослужбовець набирає 3 і більше балів, оскільки вони позначають специфічні ділянки емоційної вразливості, що потребують подальшого опрацювання. Виявлення таких зон ризику дає змогу фахівцям більш прицільно планувати психологічний супровід, визначати напрями корекційної роботи з ними та розробляти індивідуальні рекомендації щодо вдосконалення емоційної регуляції, подолання внутрішніх соціальних бар'єрів та формування відкритої і довірливої комунікативної позиції.

Методика виявлення схильності до емпатії І. Юсупова, адаптована до контексту роботи з військовослужбовцями, які проходять етап реадаптації, набуває особливого значення як інструмент вивчення психологічних чинників, що визначають якість їхньої комунікації у взаємодії з фахівцями, членами сім'ї та цивільним середовищем. У період повернення з бойових дій емпатійні здібності можуть зазнавати змін через вплив стресу, бойових переживань, професійної деформації та емоційного виснаження. Методика дає змогу виявити комплекс характеристик, що формують емпатійний потенціал військового, зокрема здатність до прийняття ролі іншої людини, емоційну сензитивність, уміння опрацьовувати переживання на рівні емоційної пам'яті.

Показники методики, що варіюються від дуже високого до дуже низького рівня емпатії, отримують у реадаптаційному контексті інше психологічне наповнення. Зокрема, оцінка на рівні 82–90 балів може засвідчувати надмірно розвинену емоційну чутливість, яка у військовослужбовців після виконання бойових завдань нерідко проявляється у формі підвищеної тривожності, втоми від соціального контакту або емоційного перенавантаження. За таких умов військовий може легко вловлювати найменші зміни в настрої співрозмовника, але водночас відчувати виснаження та потребу в емоційній ізоляції. Високий рівень емпатії (63–81 бал) у ветеранів також нерідко поєднується з підвищеною відповідальністю, схильністю брати на себе проблеми інших, що може зумовлювати психоемоційне вигорання, яке ускладнює реадаптацію. Натомість нормативний рівень емпатії (37–62 бали) є найоптимальнішим у післявоєнний період, адже поєднує здатність до співпереживання з емоційною регуляцією, що сприяє конструктивній комунікації та зниженню конфліктності. Низькі та дуже низькі рівні емпатії (12–36 балів; 11 і менше), які нерідко зустрічаються серед військовослужбовців після бойового стресу, можуть сигналізувати про труднощі у встановленні контактів, емоційне оніміння, дистанціювання, труднощі у розумінні невербальних сигналів, що безпосередньо впливає на їхню здатність приймати допомогу та ефективно взаємодіяти з реадаптаційними службами.

Особливу діагностичну цінність аналізованої методики становить можливість розмежування емпатійних проявів за шістьма сферами взаємодії, що

дає змогу визначити специфіку емоційних реакцій військовослужбовців у різних ситуаціях. Так, шкала «Емпатія з батьками» дає можливість зрозуміти, наскільки військовий зберігає емоційний зв'язок із найближчим сімейним оточенням, що важливо для відновлення підтримувальних стосунків після демобілізації. «Емпатія з тваринами» може свідчити про наявність компенсаторних механізмів емоційної взаємодії, які нерідко проявляються у військових як стабілізуючий фактор. Показники за шкалою «Емпатія з людьми похилого віку» відображають здатність до терпіння та розуміння, що є важливим у цивільному побуті, де взаємодія з різними соціальними групами є невідворотною. Шкала «Емпатія з дітьми» демонструє, наскільки військовий здатний до м'якої комунікації та емоційного включення, що є критичним для відновлення сімейних відносин. «Емпатія з героями художніх творів» дає змогу оцінити здатність військового до внутрішньої рефлексії, а також до відгуку на символічний досвід, що нерідко використовується в терапевтичних практиках. «Емпатія з малознайомими або незнайомими людьми» дає змогу діагностувати готовність ветерана до соціальної відкритості, що є одним із ключових показників успішної реадаптації. Важливим елементом аналізу є також шкали нещирості, достовірності та психологічного захисту, що дають змогу контролювати вплив захисних механізмів, характерних для осіб із бойовим досвідом.

Опитувальник «ЕмІн» Д. Люсіна є одним із провідних діагностичних інструментів, що дає змогу комплексно оцінити емоційний інтелект військовослужбовців у період їх реадаптації до цивільного середовища. Методика концептуалізує емоційний інтелект як інтеграцію когнітивних і особистісних ресурсів, які забезпечують здатність розуміти емоційні стани – власні й інших – та ефективно регулювати їх у процесі міжособистісної взаємодії. У контексті повернення з бойового середовища така діагностика є надзвичайно важливою, оскільки дає змогу визначити, наскільки військовослужбовець володіє навичками емоційного самоконтролю, здатністю розпізнавати сигнали напруги чи дистресу в інших людей, а також ефективно включатися в соціальну комунікацію без ризику емоційного перенавантаження. З огляду на підвищену емоційну насиченість досвіду бойових дій, «ЕмІн» дає можливість виявити як

потенційні ресурси, так і вразливі ланки емоційно-комунікативної системи ветерана, що значною мірою визначає успішність його реадаптації.

Структурно опитувальник «EmIn» складається з 46 тверджень і охоплює п'ять субшкал, які репрезентують два великі блоки емоційного інтелекту – міжособистісний (MEI) та внутрішньоособистісний (BEI). Міжособистісний блок охоплює міжособистісне розуміння (MP), що дає змогу оцінити здатність військового розпізнавати емоційний стан співрозмовника за невербальними сигналами, а також міжособистісне управління (MU), що характеризує його можливість впливати на емоційний тон комунікації, знижувати напруження чи сприяти конструктивному діалогу. У роботі з військовослужбовцями ці показники є особливо значущими, оскільки саме від них залежить рівень довіри у взаємодії з фахівцями, спроможність до емоційного контакту та готовність включатися в соціальні стосунки після повернення з війни.

Внутрішньоособистісний блок, представлений субшкалами внутрішньо-особистісного розуміння (VP), внутрішньоособистісного управління (VU) та внутрішньої експресії (VE), дає змогу оцінити здатність військовослужбовця усвідомлювати власні емоційні стани, регулювати їхній перебіг, а також контролювати їх зовнішній прояв. Ці показники є критично важливими в умовах реадаптації, оскільки високий рівень напруги, гіперчутливість до тригерів або, навпаки, емоційне «заглушення» можуть ускладнювати процеси соціальної взаємодії, налагодження сімейних стосунків та участь у психологічній допомозі. Опитувальник дає змогу обчислити не лише загальний рівень емоційного інтелекту, а й окремо рівні розуміння та управління емоціями, що дає можливість визначити індивідуальний профіль функціонування військовослужбовця.

Результати, отримані за опитувальником «EmIn», є важливими для комплексної оцінки психологічних особливостей комунікації ветеранів, оскільки розкривають їхній потенціал до емпатії, стресостійкість у міжособистісних ситуаціях, здатність підтримувати конструктивний діалог і відповідати на емоційні сигнали інших у соціально чутливих умовах перехідного періоду. На основі таких даних фахівці можуть розробляти персоналізовані стратегії психологічної підтримки, спрямовані на розвиток емоційної стабільності,

покращення комунікативних навичок і формування адаптивних моделей взаємодії – факторів успішної реадаптації військових до мирного життя.

На основі аналізу шкал вказаних діагностичних методик («Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Виявлення схильності до емпатії» (І. Юсупова), опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсіна), та методика КОС-1 (Б. Федоришин, В. Синявський) визначено три моделі комунікації військовослужбовців у період реадаптації:

1. Модель недостатньої комунікації – характеризується низьким рівнем взаємодії військовослужбовця з оточенням, а також обмеженою здатністю встановлювати контакти та підтримувати соціальні зв'язки. З позиції методики Бойка така модель проявляється через високий рівень емоційних бар'єрів, що блокує відкритість у спілкуванні; методика Юсупова фіксує низьку схильність до емпатії, тобто неспроможність адекватно відчутти і зрозуміти емоційний стан співрозмовника. Дані «ЕмІн» свідчать про обмежені навички розуміння та регуляції емоцій, що підсилює замкнутість і небажання взаємодіяти. КОС-1 підтверджує слабкі комунікативні та організаторські схильності, що обмежує участь у колективних заходах і ініціативу у взаємодії.

2. Модель конфліктної комунікації – проявляється у високій емоційній напруженості під час спілкування, частих непорозуміннях та труднощах у досягненні взаємної домовленості. За методикою Бойка вона корелює з наявністю неадекватних емоційних реакцій та домінування негативних емоцій, що провокує конфліктні ситуації. Методика Юсупова вказує на помірний рівень емпатії, коли військовослужбовець розуміє емоції іншого, але не завжди адекватно реагує на них, а «ЕмІн» фіксує недостатнє управління емоціями власними й чужими. КОС-1 визначає середній рівень комунікативних та організаторських схильностей, що проявляється у суперечливій поведінці та обмеженій здатності до конструктивного вирішення конфліктів.

3. Модель оптимальної комунікації – характеризується ефективною взаємодією, високим рівнем довіри та здатністю підтримувати стійкі соціальні контакти. З погляду Бойка, вона відповідає низькому рівню емоційних бар'єрів, що забезпечує відкритість у спілкуванні; методика Юсупова фіксує високий

рівень емпатії, здатність точно відчувати і адекватно реагувати на емоції співрозмовників. Опитувальник «ЕмІн» демонструє ефективне розуміння та управління власними емоціями і емоціями інших, а КОС-1 фіксує високий рівень комунікативних та організаторських якостей, що проявляється у ініціативності, участі у колективній діяльності та здатності до вирішення завдань у команді.

Отже, для емпіричного вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадаптації використано такі психодіагностичні інструменти: методика КОС-1 (комунікативні та організаторські схильності) Б. Федоришина та В. Синявського, методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» за В. Бойком, методика виявлення схильності до емпатії І. Юсупова, опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна. Визначені моделі інтегрують дані психодіагностичних методик і дають змогу системно оцінити рівні та типи комунікації військовослужбовців, що є важливим для розробки програм психологічної підтримки та реадаптації.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Для вивчення психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадаптації проведено емпіричне дослідження. Базою емпіричного дослідження психологічних особливостей комунікації військовослужбовців в період реадаптації була КУТОР «Тернопільський обласний ветеранський простір підтримки ветеранів війни та територіальної оборони «Ветеранський простір», створена на основі рішення Тернопільської обласної ради від 30 грудня 2024 року. Мета ветеранського простору – забезпечення всебічної підтримки ветеранів і демобілізованих військовослужбовців.

Результати дослідження комунікативних особливостей опитаних військовослужбовців у період реадаптації, виконаного за методикою «КОС-1» Б. Федоришина та В. Синявського, наведені на рис. 2.1.

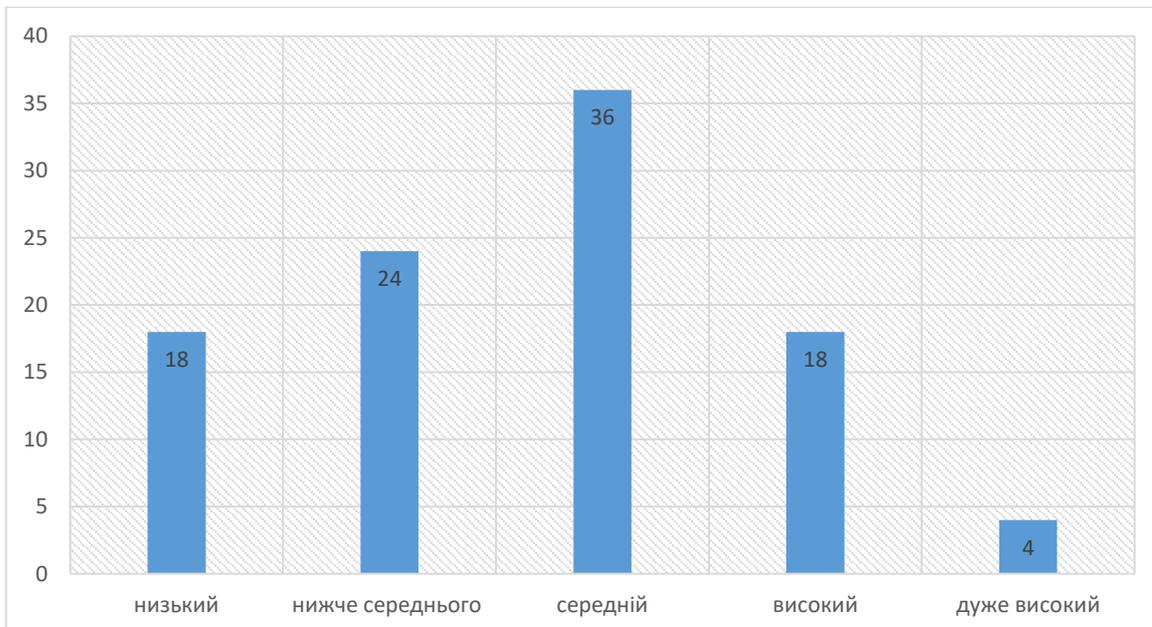


Рис. 2.1. Комунікативні схильності військовослужбовців в період реадаптації, %

Аналіз результатів дослідження дозволяє виділити п'ять рівнів розвитку комунікативних схильностей серед військовослужбовців у період адаптації до цивільного життя та цивільного соціального середовища:

1. Низький рівень (18%) – військовослужбовці демонструють виражені труднощі у встановленні контактів із оточенням. Вони уникають спілкування або відчують значний дискомфорт під час взаємодії, що проявляється у поверхневих або формальних діалогах. Такі особи часто не усвідомлюють соціальних потреб співрозмовника, їхній інтерес до комунікації є мінімальним, а здатність до емпатії розвинена недостатньо. Вказане призводить до ізоляції та труднощів у налагодженні міжособистісних відносин.

2. Рівень комунікації нижче середнього (24%) – характеризується помірним порушенням комунікації. Військовослужбовці можуть проявляти певну ініціативу у контактах, однак часто виникає невпевненість, тривожність або нерішучість. Їх навички слухання, інтерпретації повідомлень, розпізнавання емоцій співрозмовників є неповноцінними, що створює істотні комунікативні бар'єри у взаєморозумінні. У стресових або конфліктних ситуаціях вони можуть втрачати ефективність комунікації.

3. Середній рівень (36%) – військовослужбовці здатні до базової взаємодії з оточенням, проте комунікація часто є формальною та недостатньо гнучкою. Вони виявляють інтерес до контакту, можуть адекватно реагувати на прості соціальні сигнали, але при складних або емоційно напружених ситуаціях їх здатність підтримувати ефективний діалог знижується. Військові часто демонструють часткову неузгодженість вербальних та невербальних сигналів.

4. Високий рівень (18%) – військовослужбовці активніше долучаються до комунікації, демонструють певну чутливість до потреб співрозмовника та здатність адаптуватися до різних ситуацій. Вони можуть встановлювати контакти та підтримувати діалог, однак у складних конфліктних ситуаціях проявляється певна напруженість, що іноді ускладнює формування довірливих відносин. Їхні навички емпатії розвинені на достатньому рівні, проте не завжди стабільні у стресових умовах.

5. Дуже високий рівень (4%) – лише незначна частина військовослужбовців демонструє високу комунікативну активність, впевненість у собі та здатність до ефективного налагодження взаємодії навіть у складних або конфліктних ситуаціях. Вони розпізнають емоційний стан співрозмовника, володіють навичками конструктивного реагування та підтримки довіри. Проте такі випадки є рідкісними, що свідчить про загальну тенденцію до порушень комунікації серед більшості військовослужбовців у період реадаптації.

Результати вивчення організаторських схильностей військовослужбовців у період реадаптації, отримані за методикою «КОС-1» Б. Федоришина та В. Синявського, наведені на рис. 2.2.

Аналіз отриманих даних дозволяє виділити п'ять рівнів розвитку організаторських схильностей серед військовослужбовців, що проходять процес реадаптації до цивільного та соціального середовища.

1. Низький рівень (14%) – військовослужбовці відзначаються суттєвими труднощами у плануванні власних дій і координації діяльності інших. Вони уникають відповідальності за групові завдання, рідко проявляють ініціативу та часто не здатні ефективно взаємодіяти з оточенням. Їхня нездатність організувати власну діяльність і впливати на командні процеси призводить до

невпевненості та підвищеної тривожності під час виконання завдань, що потребують колективних рішень.

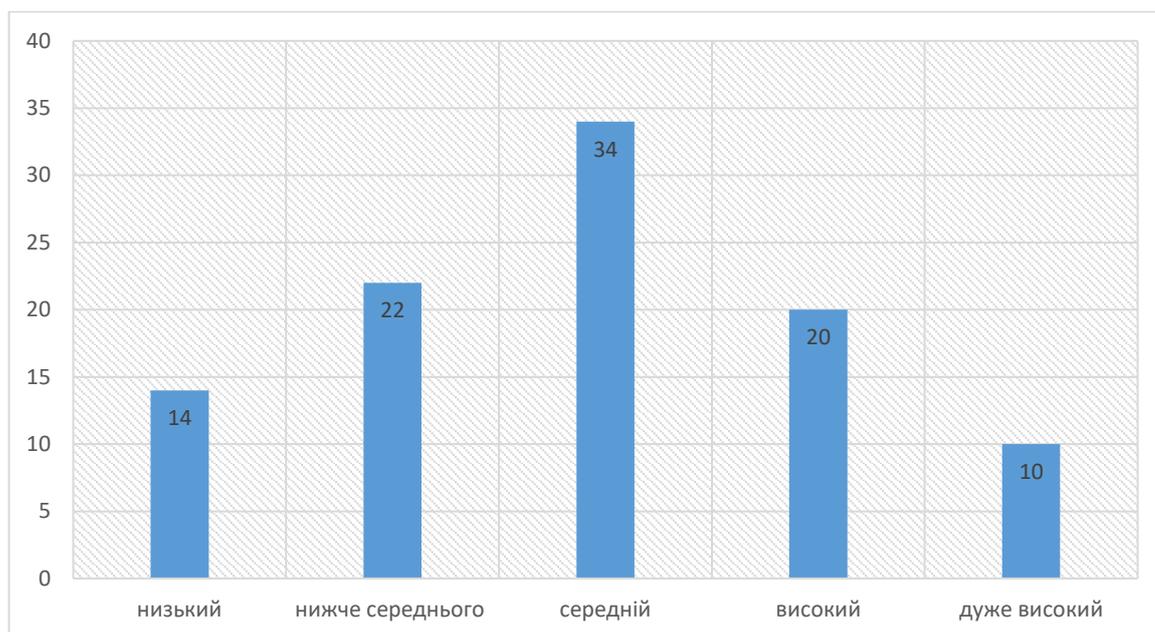


Рис. 2.2. Організаторські схильності військовослужбовців в період реадаптації, %

2. Рівень нижче середнього (22%) – військовослужбовці демонструють обмежені організаторські здібності. Хоча вони беруть участь у спільних завданнях, ініціативу та керівні функції проявляють рідко. У процесі розподілу обов'язків і вирішення організаційних питань часто виникають помилки або затримки, що призводить до неефективного використання ресурсів, часу та енергетичного потенціалу команди.

3. Середній рівень (34%) – військовослужбовці можуть виконувати стандартні завдання з координації та планування. Вони проявляють певну базову ініціативність і здатність приймати рішення, однак у стресових ситуаціях ефективність їхньої організаційної діяльності знижується. Виникають труднощі у розподілі завдань і контролі виконання, що може призводити до конфліктів і зниження продуктивності колективної взаємодії.

4. Високий рівень (20%) – військовослужбовці демонструють відносно добре розвинені організаторські навички. Вони можуть брати на себе роль координатора, розподіляти обов'язки та контролювати виконання завдань. Проте

у складних або непередбачуваних обставинах їхні рішення іноді не враховують психологічний стан групи та особливості адаптаційного процесу, що може створювати додаткові стресові чинники для колег.

5. Дуже високий рівень (10%) – лише невелика частина військово-службовців характеризується природною здатністю до стратегічного планування та управління груповими процесами. Вони виявляють високий рівень ініціативності, впевненість у власних діях і здатність мотивувати інших навіть у складних умовах. Проте такі випадки є поодинокими, що підкреслює загальну тенденцію до порушень організаторських та комунікативних процесів серед більшості військовослужбовців у період реадаптації.

Підсумовуючи вивчення комунікативних та організаторських схильностей військовослужбовців за методикою «КОС-1», було виділено три умовні рівні розвитку комунікативних умінь учасників дослідження: низький, середній та високий. До високого рівня були віднесені військовослужбовці з високим та дуже високим рівнем комунікативних і організаторських здібностей, до середнього – ті, у кого середній рівень розвитку цих навичок, а до низького – учасники з низьким і нижче середнього рівнем таких схильностей (рис. 2.3).

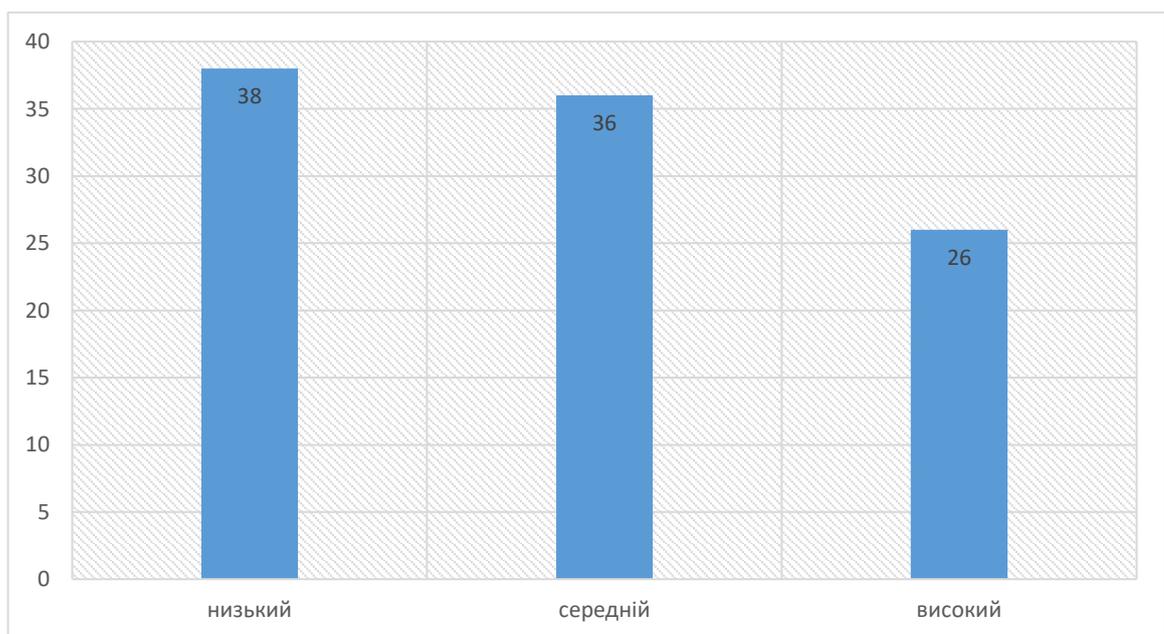


Рис. 2.3. Комунікативні уміння військовослужбовців в період реадаптації, %

Аналіз отриманих результатів демонструє, що 26% військовослужбовців проявляють високий рівень комунікативних умінь, 36% – середній, а 38% – низький. Така динаміка свідчить про значні труднощі у встановленні ефективної взаємодії, особливо серед тих, хто потрапив до групи низького рівня.

Військовослужбовці з низьким рівнем розвитку комунікативних і організаторських схильностей характеризуються труднощами у встановленні контактів, відчують невпевненість під час спілкування і часто уникають складних або конфліктних ситуацій. Їм бракує навичок емпатії та активного слухання, що обмежує можливість адекватно реагувати на емоційний стан співрозмовника та підтримувати конструктивну взаємодію. Такі військові уникають організаційної діяльності, виявляють складнощі з розподілом обов'язків, прийняттям рішень і керуванням груповими процесами. Часто вони орієнтовані на власні потреби, а не на колективні завдання, проявляють низьку соціальну активність, невпевненість у власних здібностях і схильність до пасивної поведінки, що ускладнює процес реадаптації.

До середнього рівня віднесено військовослужбовців із середнім розвитком комунікативних і організаторських умінь. Ці учасники здатні встановлювати контакти та підтримувати розмову, але в складних або нестандартних умовах їхні навички виявляються обмеженими. Вони можуть виконувати організаторські функції у межах структурованих завдань, проте часто відчують нестачу ініціативності, гнучкості у вирішенні проблем та швидкої адаптації до змін. Їм властива помірна активність, здатність до співпраці, але для ефективного виконання завдань потрібна додаткова підтримка та керівництво.

Високий рівень комунікативних і організаторських умінь демонструють учасники, які легко встановлюють контакт із різними людьми, проявляють емпатію, здатність до активного слухання та адаптацію до умов спілкування. Вони впевнені у своїх здібностях, здатні мотивувати, переконувати та координувати групові дії. Такі військовослужбовці проявляють організованість і відповідальність, часто займають лідерські позиції, проте навіть у цій групі іноді спостерігаються труднощі в стресових або конфліктних ситуаціях, що свідчить про неповну сформованість навичок комунікативної адаптації.

Результати застосування діагностичної методики «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» В. Бойка, проведеної шляхом самооцінювання військовослужбовців у період реадaptaції, надали інформацію щодо рівня емоційних перешкод у встановленні та підтриманні ефективних контактів у цій категорії осіб. Аналіз отриманих даних дозволив виокремити кілька груп військовослужбовців залежно від ступеня вираженості їхніх комунікативних бар'єрів, що відображено на рис. 2.4.

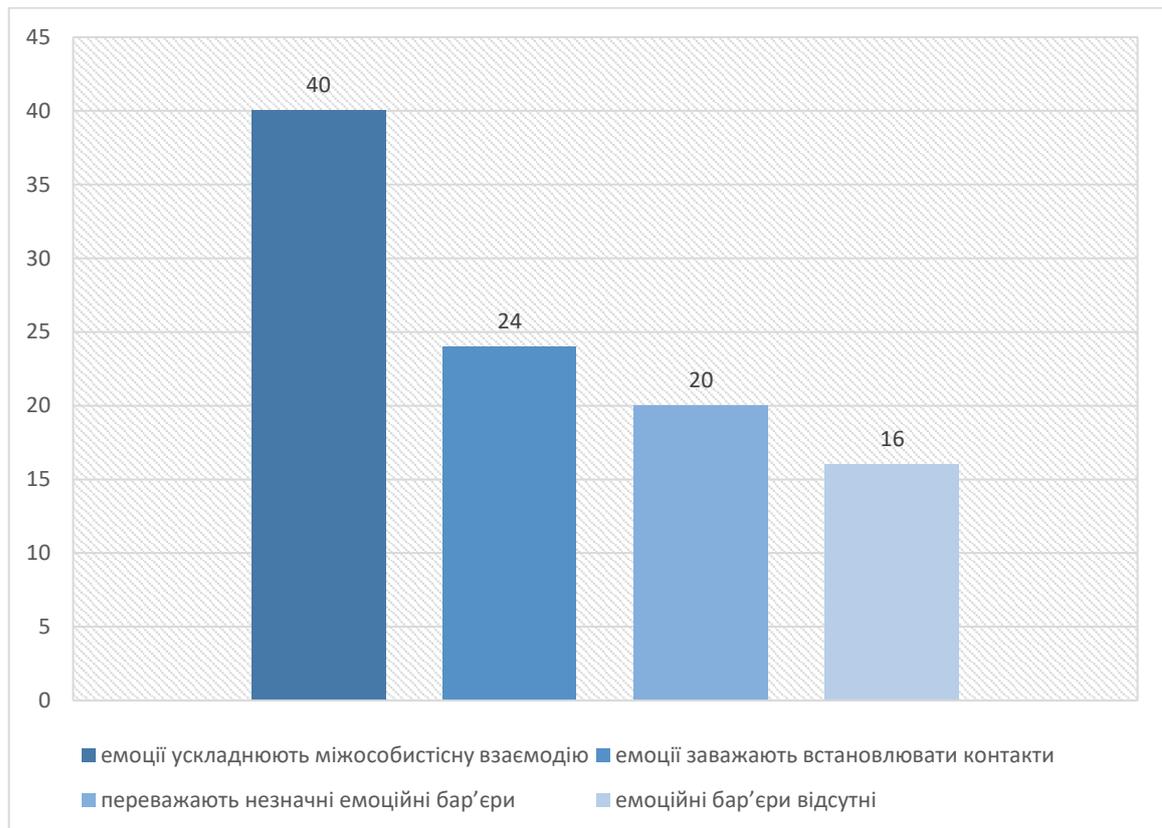


Рис. 2.4. Рівень емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні військовослужбовців в період реадaptaції, %

Першу групу склали військовослужбовці з вираженими емоційними бар'єрами, які становлять 40%. Для цієї категорії характерна значна складність у міжособистісній взаємодії, що обумовлено проблемами у регуляції власних емоційних станів. У таких учасників спостерігаються труднощі з адекватною оцінкою та контролем емоцій, що нерідко призводить до непропорційних або невідповідних реакцій під час спілкування і формує негативний емоційний фон. Це, у свою чергу, підвищує ймовірність виникнення непорозумінь, утруднює

побудову довірчих стосунків та збільшує ризик соціальної ізоляції. Значним фактором формування таких бар'єрів є низька емоційна гнучкість та схильність до домінування негативних емоційних станів, що суттєво знижує якість комунікативних контактів і гальмує процес реадаптації.

Другу групу становлять військовослужбовці з помірно вираженими емоційними бар'єрами – 24%. Для них характерна наявність певних труднощів у вираженні власних емоцій та сприйнятті емоційних сигналів інших осіб. Такі бар'єри зазвичай носять ситуативний характер і менш інтенсивні, проте здатні викликати періодичні комунікативні ускладнення, особливо в стресових ситуаціях. Учасники можуть адаптуватися до соціального середовища за умови надання підтримки та розвитку навичок емоційної регуляції. Спостерігається тенденція до поступового подолання емоційних труднощів завдяки соціальній взаємодії та цілеспрямованій психологічній роботі.

Третю групу склали військовослужбовці з незначними емоційними бар'єрами, що становить 20% вибірки. Ці учасники в цілому володіють достатнім рівнем емоційної компетентності для адекватного спілкування і проявляють гнучкість у поведінці в соціальних взаємодіях. Незначні труднощі у взаємодії трапляються рідко і не перешкоджають встановленню або підтриманню контактів. Така емоційна стійкість сприяє ефективній адаптації до соціального середовища та допомагає формувати позитивні міжособистісні зв'язки.

Четверту групу склали військовослужбовці, у яких емоційні бар'єри практично відсутні, – 16% вибірки. Вони демонструють високий рівень емоційної відкритості, легкість у встановленні контактів та адекватність емоційних реакцій у різноманітних соціальних ситуаціях. Завдяки розвиненим навичкам розпізнавання власних емоцій та прояву емпатії щодо інших, ці учасники мають високий потенціал для успішної соціальної інтеграції та побудови стабільних позитивних стосунків із оточенням.

Методика виявлення схильності до емпатії І. Юсупова дозволила визначити рівні розвитку емпатійних здібностей у військовослужбовців та їхню роль у процесі міжособистісної комунікації під час реадаптації. Результати діагностики рівнів емпатії серед досліджуваних показано на рис. 2.5.

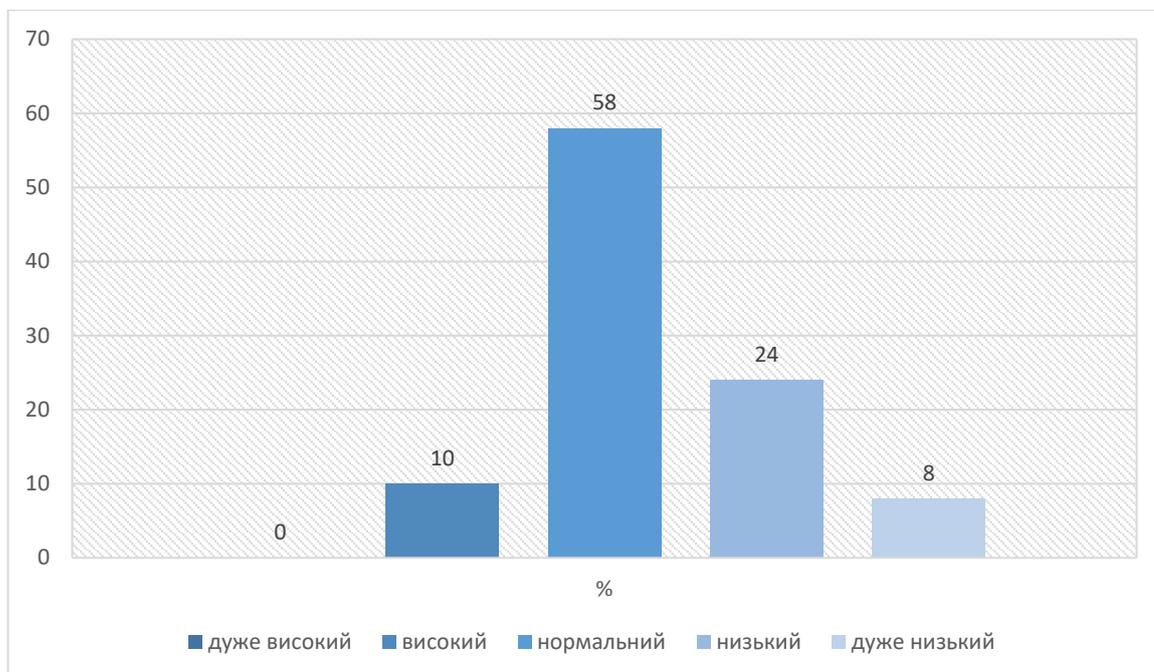


Рис. 2.5. Рівні розвитку емпатії у військовослужбовців в період реадaptaції, %

Згідно з отриманими даними, осіб із дуже високим рівнем емпатії серед військовослужбовців не виявлено, що свідчить про недостатній рівень здатності до глибокого співпереживання, адекватного розуміння емоційних станів інших людей і чутливого реагування на соціальні сигнали під час реадaptaції.

Водночас 10% учасників продемонстрували високий рівень емпатії, що вказує на виражену здатність до емоційного резонансу та часткове розуміння потреб і переживань оточуючих. Ці військовослужбовці можуть проявляти чуйність, надавати підтримку колегам і здатні будувати довірливі стосунки. Однак навіть у цій групі спостерігаються певні труднощі у стресових або конфліктних ситуаціях, що підкреслює необхідність додаткового розвитку емоційної компетентності для забезпечення ефективної командної взаємодії.

Найбільша частка учасників – 58% військовослужбовців – показала середній рівень емпатії, що свідчить про помірну чутливість до емоційного стану оточуючих і здатність підтримувати соціальні контакти за стандартних умов взаємодії. Водночас у складних і напружених ситуаціях ці військовослужбовці нерідко проявляють невпевненість у спілкуванні, труднощі з розумінням емоційних сигналів колег і схильність до обмеженої самостійної ініціативи в

командній роботі. Такий рівень емпатії забезпечує базову соціальну адаптацію, проте не гарантує ефективного функціонування в умовах емоційної напруги.

24% учасників характеризувалися низьким рівнем емпатії, що свідчить про суттєві труднощі у встановленні контактів та адекватному реагуванні на емоції інших. Такі військовослужбовці часто уникають командної взаємодії, віддаючи перевагу ізольованому виконанню завдань. Їм складно адекватно оцінювати емоційні сигнали колег, що часто призводить до непорозумінь, конфліктів або обмеження ефективності командної роботи. Така недостатня їх емпатійна чутливість є фактором порушень комунікації у період реадаптації.

Нарешті, 8% військовослужбовців виявили дуже низький рівень емпатії, що є критичним показником. Такі учасники зазнають значних труднощів у встановленні та підтриманні міжособистісних контактів, не здатні адекватно реагувати на емоції колег, часто потрапляють у ситуації непорозумінь і конфліктів, а також схильні до соціальної ізоляції. Високий ризик порушення командної взаємодії підкреслює необхідність цілеспрямованої психологічної підтримки та занять з розвитку емоційної чутливості і емпатійних навичок.

Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна дозволив оцінити здатність військовослужбовців до розуміння власних і чужих емоцій, що є важливими проявами комунікативних якостей, а також їхню здатність до керування емоційними станами в міжособистісних взаємодіях під час реадаптації. Результати діагностики досліджуваних показано на рис. 2.6.

Аналіз результатів за шкалою «Розуміння чужих емоцій» (МР) показав, що лише 20% військовослужбовців продемонстрували високий рівень цієї здатності. Вони здатні точно оцінювати емоційний стан колег, проявляють емпатію і можуть підтримувати взаєморозуміння в стандартних соціальних ситуаціях. 42% військовослужбовців мають середній рівень, що свідчить про базові навички розпізнавання емоцій, але при складних або прихованих емоційних станах колег їхня здатність до співпереживання знижується, що призводить до частих непорозумінь у комунікації. 38% учасників характеризуються низьким рівнем розуміння чужих емоцій, що негативно впливає на ефективність взаємодії, підвищує ризик конфліктів і непорозумінь у командній роботі.

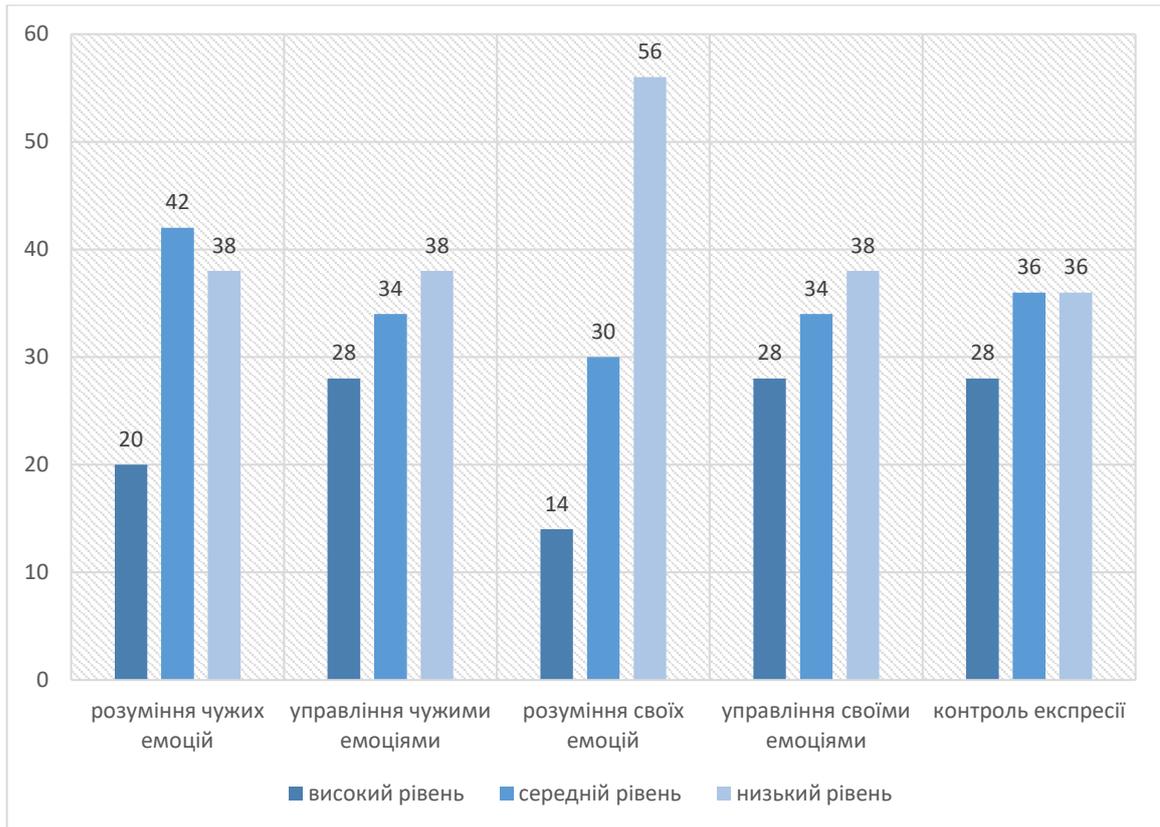


Рис. 2.6. Рівні розуміння своїх і чужих емоцій та здатності керувати ними у військовослужбовців в період реадптації, %

За шкалою «Управління чужими емоціями» (МУ) 34% опитаних нами військовослужбовців показали середній рівень, здатні частково впливати на емоційний стан колег, але їхні спроби регулювати атмосферу в колективі часто неефективні. 28% демонструють високий рівень, що дозволяє їм підтримувати позитивний емоційний клімат та запобігати конфліктам. Водночас 38% військовослужбовців мають низький рівень цієї навички, через що у конфліктних або стресових ситуаціях вони не можуть контролювати емоційний дискомфорт у команді, що сприяє порушенням комунікації.

Шкала «Розуміння своїх емоцій» (ВР) показала, що 56% військовослужбовців мають низький рівень усвідомлення власних емоцій, що ускладнює емоційну саморегуляцію, прийняття рішень та ефективну взаємодію в колективі. 14% учасників мають високий рівень, здатні аналізувати свої емоційні стани та приймати обґрунтовані рішення навіть у стресових ситуаціях. 30% військовослужбовців продемонстрували середній рівень, що забезпечує часткову здатність

до самоспостереження, але цього недостатньо для стабільного контролю власних емоцій у критичних умовах реадаптації.

За шкалою «Управління своїми емоціями» (ВУ) 34% військовослужбовців мають середній рівень, здатні контролювати емоційні реакції у звичних ситуаціях, проте страждають у стресових або конфліктних умовах. 28% демонструють високий рівень, що дозволяє їм залишатися врівноваженими та уникати імпульсивної поведінки, тоді як 38% мають низький рівень, що провокує емоційні сплески та ускладнює стабільність міжособистісних контактів.

Шкала «Контроль експресії» (ВЕ) показала, що 36% військовослужбовців мають середній рівень, контроль емоцій у яких часто непослідовний. 28% показали високий рівень, здатні демонструвати емоції адекватно та підтримувати баланс між відкритістю і стриманістю. Проте 36% учасників характеризуються низьким рівнем контролю експресії, що проявляється у неконтрольованих або надмірно яскравих емоційних реакціях, що заважає ефективній комунікації.

Результати діагностики рівнів розвитку міжособистісного емоційного інтелекту (МЕІ) у військовослужбовців у період реадаптації наведено на рис. 2.7.

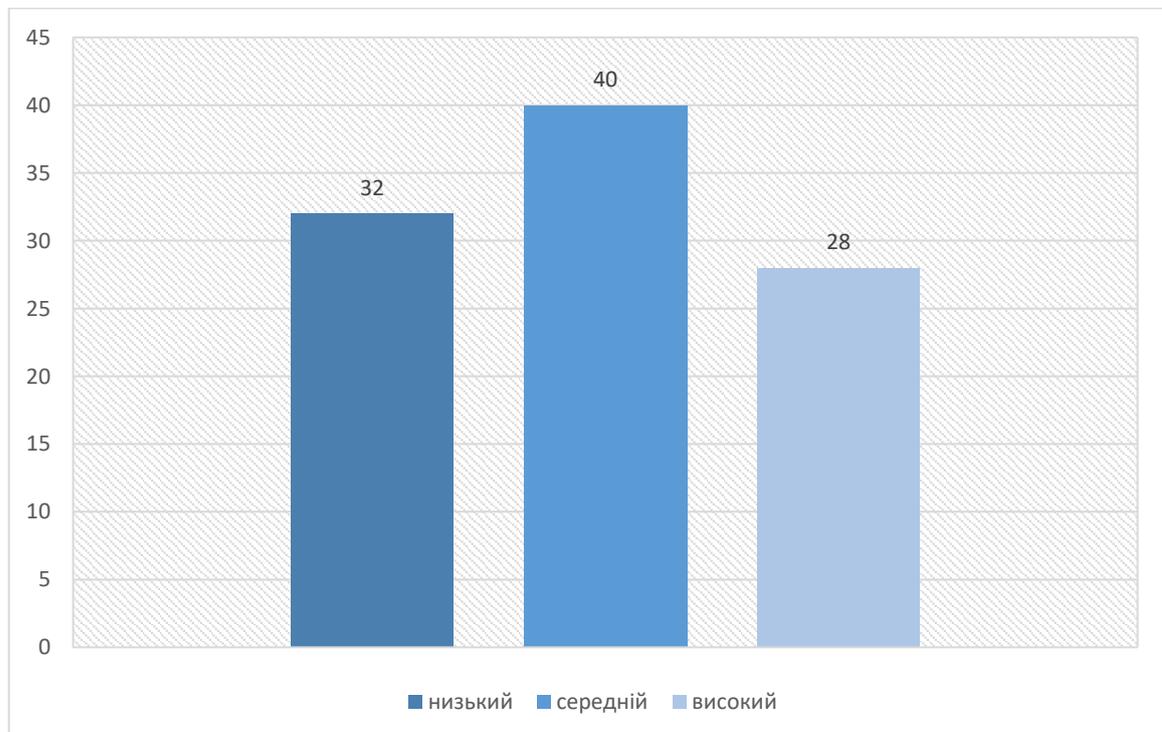


Рис. 2.7. Рівні розвитку міжособистісного емоційного інтелекту у військовослужбовців в період реадаптації, %

Високий рівень MEI виявлено у 28% військовослужбовців. Представники цієї групи демонструють достатню здатність розпізнавати емоційний стан колег, проявляють емпатію та можуть підтримувати позитивний емоційний клімат у колективі за стандартних умов. Водночас ускладнення у складних або стресових ситуаціях іноді призводять до неточностей у інтерпретації емоційних сигналів, що обмежує їх ефективність у командній взаємодії. Хоча військовослужбовці відносно успішно налагоджують міжособистісні контакти, вони рідко беруть на себе лідерські ініціативи у вирішенні конфліктів.

Середній рівень MEI зафіксовано у 40% досліджуваних. Ця група осіб має базові навички розпізнавання емоцій, проте часто виникають труднощі у визначенні прихованих або багатозначних емоційних станів. Взаємодія з колегами може супроводжуватися непорозуміннями, а у складних соціальних ситуаціях військовослужбовці цієї групи демонструють недостатню емоційну гнучкість і адаптивність. Їхня здатність підтримувати гармонійні відносини є непостійною, а помилки в оцінці емоційного стану інших іноді призводять до конфліктів або психологічного дискомфорту у колективі.

Низький рівень MEI спостерігається у 32% військовослужбовців. Ця група характеризується серйозними труднощами у взаємодії з оточенням: вони часто не розуміють емоцій колег, що призводить до непорозумінь, конфліктів та потенційної соціальної ізоляції. Військовослужбовці з низьким рівнем MEI виявляють емоційну закритість, низьку толерантність і нестійкість емоційних реакцій, що ускладнює їхню адаптацію до змін у колективі та підвищує ризик емоційної нестабільності. Вони менш здатні ефективно взаємодіяти у групових завданнях і часто уникають соціальних контактів, що негативно позначається на координації та моральному стані підрозділу.

Результати діагностики рівнів розвитку внутрішньоособистісного аспекту емоційного інтелекту (ВЕІ) у військовослужбовців у період реадаптації представлені на рис. 2.8.

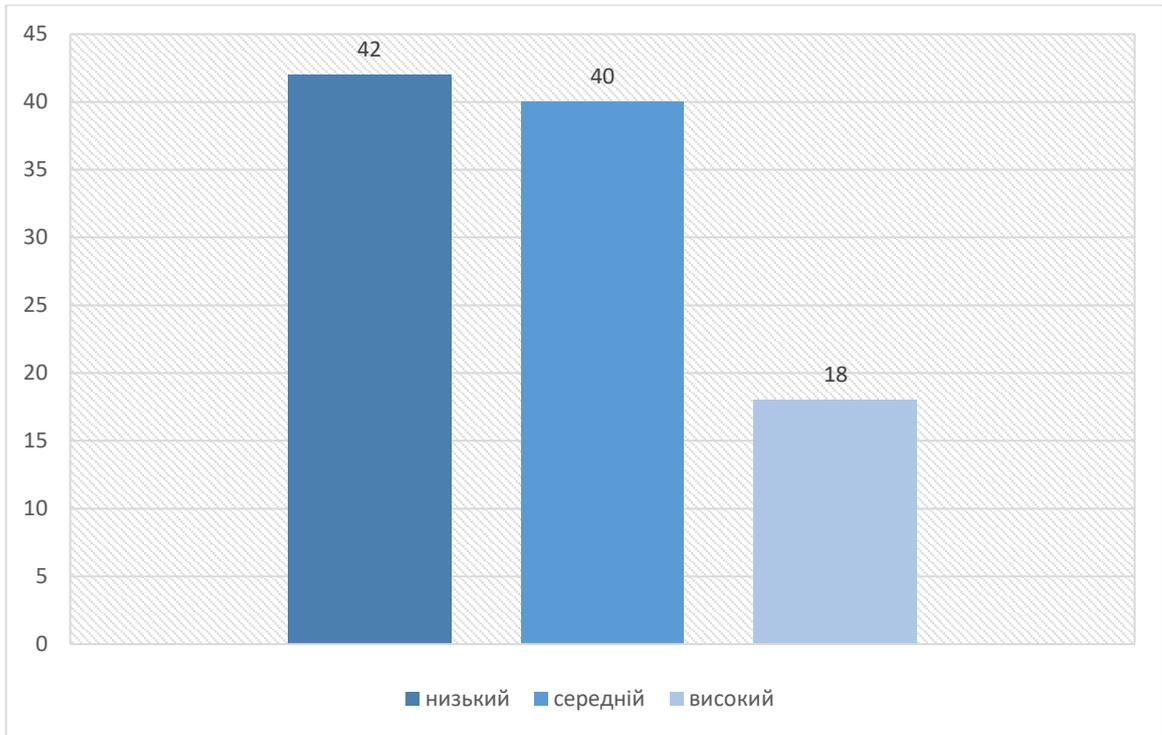


Рис. 2.8. Рівні розвитку внутрішньоособистісного емоційного інтелекту у військовослужбовців в період реадaptaції, %

Низький рівень ВЕІ зафіксовано у 42% військовослужбовців. Ці особи відчують значні труднощі у розпізнаванні та усвідомленні власних емоцій, що ускладнює адекватну реакцію на емоційні стимули, пов'язані як із професійною, так і з соціальною сферою. Вони демонструють емоційну нестійкість, схильні до імпульсивних або непропорційних реакцій у конфліктних ситуаціях, що негативно позначається на взаємодії з колегами. Відсутність саморегуляції та самоусвідомлення підвищує ризик непорозумінь і конфліктів, ускладнює інтеграцію у колектив та знижує психологічну стійкість під час реадaptaції.

Середній рівень ВЕІ спостерігається у 40% військовослужбовців. Представники цієї групи здатні до певного рівня саморефлексії та управління емоціями, однак їхня ефективність непостійна. Вони можуть контролювати реакції у стандартних умовах, проте у стресових або непередбачуваних ситуаціях допускають помилки, що призводить до емоційної напруженості та потенційних конфліктів із колегами. Така непостійна здатність до саморегуляції зумовлює потребу у психологічній підтримці та розвитку навичок адаптивного реагування на емоційні виклики, щоб підвищити стабільність комунікативної взаємодії.

Високий рівень VEI зафіксовано у 18% військовослужбовців. Ця група володіє розвинутими навичками самоусвідомлення та ефективного контролю власних емоцій. Вони здатні аналізувати свої емоційні стани, обирати конструктивні способи реагування і підтримувати емоційну стабільність навіть у напружених обставинах. Високий рівень розвитку VEI сприяє успішній адаптації, ефективній взаємодії у колективі та зниженню ризику конфліктів.

Результати дослідження емоційного інтелекту військовослужбовців у період реадаптації, отримані за допомогою узагальнення окремих шкал опитувальника «ЕмІн» Д. Люсіна, представлені на рис. 2.9.

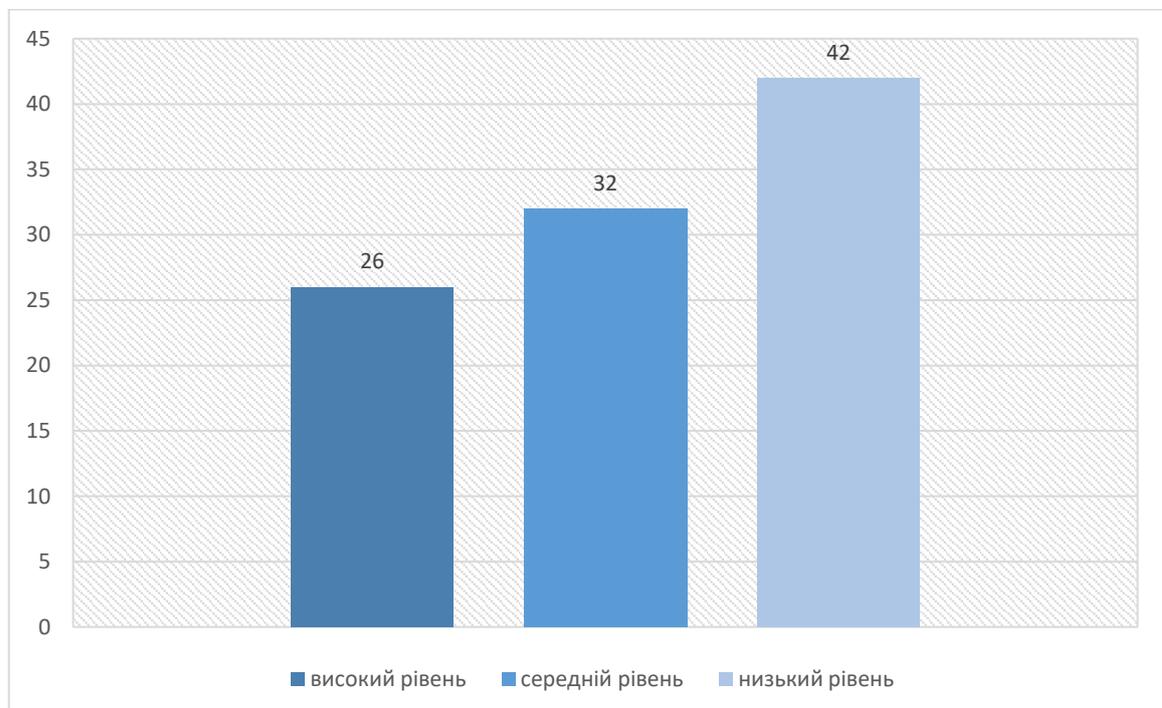


Рис. 2.9. Рівні розвитку емоційного інтелекту у військовослужбовців в період реадаптації, %

Як бачимо, високий рівень EI виявлено у 26% військовослужбовців. Такі військовослужбовці демонструють достатньо розвинену здатність до розуміння власних емоцій та емоцій оточуючих, що дозволяє їм більш адекватно реагувати на складні емоційні ситуації. Вони характеризуються врівноваженістю, толерантністю та здатністю до адаптації в колективі. Проте навіть у цій групі іноді спостерігаються труднощі в інтерпретації неявних емоційних сигналів, що може знижувати ефективність комунікації в стресових або конфліктних умовах.

Середній рівень ЕІ зафіксовано у 32% військовослужбовців. Представники цієї групи мають помірні навички емоційного самоконтролю та управління емоціями оточуючих. Вони здатні розпізнавати базові емоційні стани, однак при складних або прихованих емоційних сигналах виникають труднощі у їхній інтерпретації. Це може призводити до непорозумінь у колективі, короточасних емоційних зривів та зниження ефективності командної взаємодії. Вони здатні будувати відносно гармонійні міжособистісні контакти, але їхня стабільність у комунікації часто залежить від рівня стресу та напруженості ситуації.

Низький рівень ЕІ виявлено у 42% військовослужбовців. Ця група має значні труднощі у розумінні та регулюванні власних емоцій, що негативно впливає на взаємодію з колегами. Військовослужбовці з низьким рівнем ЕІ нерідко неправильно інтерпретують емоційні сигнали оточуючих, що призводить до конфліктів, непорозумінь та соціальної ізоляції в колективі. Вони схильні до імпульсивних реакцій, емоційної нестійкості та труднощів у підтримці стабільного психологічного стану, що значно ускладнює процес їхньої реадaptaції та інтеграції у соціальне середовище.

На основі аналізу шкал вказаних діагностичних методик («Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Виявлення схильності до емпатії» (І. Юсупова), опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсіна), та методика КОС-1 (Б. Федоришин, В. Синявський) визначено три моделі комунікації військовослужбовців у період реадaptaції (рис. 2.10).

Модель недостатньої комунікації репрезентують 28% опитаних військовослужбовців, які характеризуються обмеженим рівнем соціальної взаємодії та низькою здатністю до встановлення і підтримки контактів. Військовослужбовець з такою моделлю спілкування демонструє закритість, небажання ділитися інформацією та емоціями, пасивність у колективних заходах і труднощі у формуванні довірливих стосунків. Часто спостерігається ізоляція від групи, страх соціальної взаємодії та уникнення конфліктів через неспроможність адекватно реагувати на поведінку інших. Ця модель ускладнює адаптацію до цивільного середовища і знижує ефективність професійної діяльності у команді.

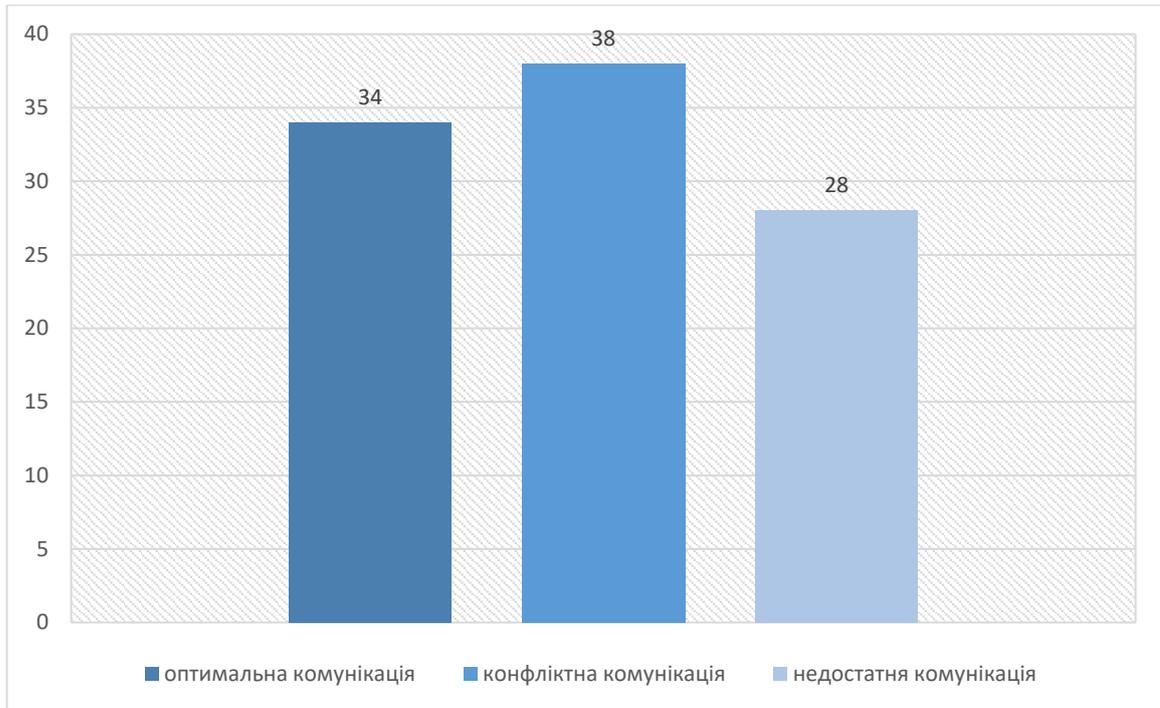


Рис. 2.10. Рівні розвитку емоційного інтелекту у військовослужбовців в період реадаптації, %

Модель конфліктної комунікації репрезентують 38% опитаних військовослужбовців, які характеризуються високим рівнем емоційного напруження та частими непорозуміннями під час взаємодії. Військовослужбовець із такою моделлю спілкування демонструє суперечливу поведінку: він може розуміти потреби та емоції співрозмовників, проте не завжди адекватно на них реагує, що спричиняє конфлікти та напруженість у групі. У взаємодії часто проявляється імпульсивність, критичність, схильність до протидії або домінування, що заважає конструктивному вирішенню завдань. Ця модель відображає ситуацію, коли комунікація є функціональною лише частково і потребує корекційних стратегій для зниження ризику емоційної ескалації.

Модель оптимальної комунікації репрезентують 34% опитаних військовослужбовців, які характеризуються високим рівнем відкритості, довіри та ефективного взаєморозуміння. Військовослужбовець із такою моделлю здатен встановлювати стійкі соціальні контакти, адекватно реагувати на емоційні та поведінкові сигнали оточуючих, проявляти ініціативу та ефективно співпрацювати у колективі. Така модель передбачає баланс між вираженням власних потреб та врахуванням інтересів інших, стійкість до стресових ситуацій,

вміння вирішувати конфлікти конструктивно та підтримувати позитивний психологічний клімат у команді. Оптимальна комунікація забезпечує високий рівень соціальної інтеграції, адаптивності та професійної ефективності.

Отже, на основі аналізу результатів діагностичних методик («Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» В. Бойко, «Виявлення схильності до емпатії» І. Юсупова, опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна та методика КОС-1 Б. Федоришина і В. Синявського) встановлено, що у період реадаптації більшість військовослужбовців демонструють порушення комунікації. Лише 34% респондентів характеризуються оптимальною моделлю комунікації, що передбачає відкритість, довіру та здатність до ефективної взаємодії. Натомість 28% військовослужбовців мають модель недостатньої комунікації, проявляючи закритість, пасивність у колективних взаємодіях, труднощі у встановленні контактів та емоційне дистанціювання, що істотно ускладнює їхню соціальну адаптацію та ефективність у командній роботі. 38% респондентів демонструють модель конфліктної комунікації, разом із високим рівнем емоційної напруженості, імпульсивністю, критичністю та схильністю до протидії або домінування, що створює непорозуміння та конфлікти в групі. Інтеграція даних за шкалами емоційного інтелекту, міжособистісної емпатії та емоційних бар'єрів свідчить, що у 66% військовослужбовців спостерігаються значні проблеми у комунікаційній сфері, які негативно впливають на процеси соціальної адаптації, стабільність емоційного стану та професійну ефективність. Вказане підкреслює необхідність системного впровадження психологічної підтримки, занять з розвитку емоційної компетентності та корекційних програм для покращення міжособистісної взаємодії у колективі.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА ГАРМОНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЇ З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ В ПЕРІОД РЕАДАПТАЦІЇ

3.1. Теоретичне обґрунтування програми розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадaptaції

В соціумі, що перебуває у стані соціально-психологічних трансформацій, ефективна комунікація є важливим чинником підтримки особистості та її інтеграції в соціальне середовище. Особливо важливим це питання стає щодо військовослужбовців, які після завершення служби проходять період реадaptaції та потребують професійної підтримки для відновлення соціальних зв'язків, емоційної стабільності і міжособистісної взаємодії. Відтак необхідність обґрунтування програми гармонізації комунікації військовослужбовців зумовлена потребою створення системного та ефективного підходу до взаємодії, який враховує психологічні особливості, мотиваційно-ціннісні орієнтації та соціальні потреби осіб у процесі реадaptaції.

Зважаючи на виявлені особливості комунікації військовослужбовців у період реадaptaції, було розроблено також рекомендації, спрямовані на налагодження ефективної взаємодії між фахівцями ветеранських просторів та ветеранами. Рекомендації передбачають систематичну роботу з підвищення комунікативних компетенцій фахівців соціально-психологічних служб, формування довіри, подолання психологічних бар'єрів та створення умов для конструктивного соціального включення військовослужбовців у цивільне життя.

Метою тренінгової програми для військовослужбовців є покращення якості взаємодії та підтримка адаптаційних процесів ветеранів через розвиток емпатії, активного слухання та здатності до ефективного вирішення конфліктних ситуацій у процесі комунікації [5; 28; 50; 66; 70 та ін.].

Мета комплексної роботи з військовослужбовцями та фахівцями – сприяти ефективній взаємодії між фахівцями ветеранських просторів та військово-службовцями в період реадaptaції шляхом розвитку у них комунікативних

компетенцій, підвищення довіри, зниження психологічних бар'єрів і формування умов для конструктивного соціального включення ветеранів у цивільне життя.

Завдання програми:

1. Визначити рівень комунікативних здібностей та психологічних бар'єрів у взаємодії між військовослужбовцями та фахівцями ветеранських просторів.

2. Розвивати навички активного слухання, емпатійного реагування та адекватного вираження власних емоцій у військовослужбовців для підвищення ефективності спілкування з ветеранами.

3. Формувати у військовослужбовців уміння відкрито висловлювати потреби та емоційні стани, а також адекватно реагувати на соціальні сигнали співрозмовників.

4. Створювати безпечне середовище для діалогу, що сприяє зниженню конфліктності та подоланню психологічних бар'єрів у процесі адаптації.

5. Розробити та впровадити групові практики, спрямовані на розвиток довіри, підтримки та взаємоповаги у комунікації між ветеранами та фахівцями.

Зазначимо, що програма реалізована у формі соціально-психологічного тренінгу, основою якого є систематизовані тренінгові заняття, інтерактивні ігри та практичні вправи. Така форма дає змогу ефективно моделювати комунікативні ситуації, відпрацьовувати навички взаємодії, розвивати емпатію та здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Інтерактивні методи сприяють активній участі учасників, стимулюють саморефлексію та забезпечують можливість безпечного експериментування з різними стилями і формами комунікації. Завдяки цьому фахівці ветеранських просторів отримують інструменти для побудови довірливих і підтримуючих взаємин з військовослужбовцями.

Що стосується структури заняття тренінгової програми з військовослужбовцями в період реадaptaції, то вона містить три взаємопов'язані етапи: організаційну, основну та підсумкову частини. Організаційна частина починається з вітання учасників та ознайомлення їх із цілями і завданнями заняття. На цьому етапі встановлюються правила групової взаємодії, створюється безпечне психологічне середовище, де кожен учасник може відкрито висловлювати свої думки та почуття. Також організаційна частина

охоплює коротке знайомство або «розігрів» через легкі вправи на залучення уваги та активацію групової динаміки. Основна частина охоплює інтерактивні елементи: тренінгові вправи, рольові ігри, моделювання реальних комунікативних ситуацій, практику активного слухання, невербальної комунікації та управління конфліктами. Саме на цьому етапі учасники відпрацьовують набуті навички, отримують зворотний зв'язок від тренера та групи, аналізують свої комунікативні стратегії і вчаться адаптувати їх до потреб військовослужбовців у період реадaptaції. Підсумкова частина спрямована на рефлексію і закріплення результатів заняття. Учасники обговорюють власний досвід, аналізують складнощі та успіхи, формулюють конкретні кроки щодо практичного застосування навичок у роботі з ветеранами. На цьому етапі також підбиваються підсумки, акцентується увага на досягненнях окремих учасників, створюється план подальшого розвитку комунікативних компетентностей.

Зміст тренінгової програми з військовослужбовцями в період реадaptaції наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Програма розвитку комунікативних навичок
військовослужбовців в період реадaptaції**

Тема заняття	Мета	Вправи та ігри
Заняття 1. Світ очима інших	Розвинути здатність розуміти власний емоційний стан, підвищити емпатійність та чутливість до психологічних потреб оточуючих та розуміти власні потреби	Тренінгові ігри та вправи: моделювання життєвих ситуацій ветеранів; «Мапа стресу» – визначення факторів тривоги; «Рольові сцени» – сценічне відпрацювання емпатійного реагування; «Синхронне відчуття» – узгодження реакцій із емоційним станом партнера по спілкуванню
Заняття 2. Командир власних емоцій	Розвинути саморегуляцію та управління емоціями під час взаємодії з оточуючими, підвищити стресостійкість	Тренінгові ігри та вправи: «Емоційне дзеркало» – спостереження за власними реакціями; «Регулятор настрою» – техніки заспокоєння; «Контрольна шкала» – усвідомлення ступеня емоційного задіяння; «Розпізнавання тригерів» – аналіз провокативних ситуацій; «Партнерське регулювання» – синхронізація емоцій у парі
Заняття 3. Слухати і чути	Розвинути здатність розпізнавати невербальні сигнали ветеранів та	Тренінгові ігри та вправи: «Невидимий текст» – аналіз інтонацій та пауз; «Емоційний калейдоскоп» – розпізнавання змін у міміці; «Сигнали і

	інтегрувати їх із вербальною інформацією	реакції» – узгодження поведінки з невербальною інформацією; «Контекстуальне читання» – інтеграція вербальних і невербальних сигналів
Заняття 4. Прояв довіри	Формувати навички створення безпечного середовища під час комунікації, сприяти відкритості та взаєморозумінню	Тренінгові ігри та вправи: «Коло довіри» – відчуття підтримки в групі; «Секретний месенджер» – передача інформації з довірою; «Розділене рішення» – спільний пошук рішень; «Психологічний барометр» – оцінка рівня довіри
Заняття 5. Невидимі перешкоди	Ідентифікувати психологічні та комунікативні бар'єри у спілкуванні та навчитися їх долати	Тренінгові ігри та вправи: «Перешкоди в діалозі» – моделювання типових комунікаційних складнощів; «Лабіринт комунікації» – виявлення недомовленостей; «Стоп-сигнал» – розпізнавання моментів перерви у спілкуванні; «Віддзеркалення» – уточнення та перефразування для подолання бар'єрів
Заняття 6. Тривога під контролем	Розвинути навички управління конфліктними та стресовими ситуаціями, навчити деескалації	Тренінгові ігри та вправи: «Тепловізор емоцій» – відслідковування рівня напруги; «Тихий діалог» – зниження емоційної інтенсивності; «Сценарії напруження» – моделювання провокаційних ситуацій; «Емоційне балансування» – підтримка власного стану
Заняття 7. Комунікативна підтримка	Навчити ефективно використовувати вербальні й невербальні засоби для підтримки та мотивації у спілкуванні та взаємодії	Тренінгові ігри та вправи: «Мова підтримки» – словесні формули мотивації; «Сигнали уваги» – відпрацювання невербальних реакцій; «Карта ресурсів» – визначення сильних сторін співрозмовника; «Емоційне підкріплення» – підсилення довіри і відкритості
Заняття 8. Комунікативна синергія	Розвинути навички координації групової взаємодії та формування позитивної динаміки	Тренінгові ігри та вправи: «Спільний ритм» – синхронізація дій у групі; «Колективна історія» – активне слухання та спільне створення наративу; «Ролі та відповідальність» – адаптація до різних ролей; «Синергічне рішення» – моделювання узгодження позицій
Заняття 9. Ключ до серця	Розвинути здатність персоналізувати комунікацію, враховувати психологічні особливості та потреби учасників взаємодії	Тренінгові ігри та вправи: «Портрет ветерана» – визначення індивідуальних особливостей; «Комунікативний ключ» – підбір стилю мовлення; «Ситуативне моделювання» – адаптація стратегії комунікації; «Емпатійне налаштування» – відчуття емоційного стану партнера по спілкуванню
Заняття 10. Мої комунікативні вміння	Підвести підсумки навчання, оцінити рівень навичок, закріпити	Тренінгові ігри та вправи: «Комунікативний щоденник» – фіксація досягнень і труднощів; «Ланцюг

	компетенції та сформувані індивідуальний план застосування	відгуків» – взаємне оцінювання та підтримка; «План дій» – розробка покрокових стратегій; «Сценарії майбутнього» – моделювання ситуацій для закріплення комунікативних навичок
--	--	---

Охарактеризуємо зміст тренінгової програми розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадаптації (детальні розробки деяких занять наведено у Додатку А).

Заняття 1. Світ очима інших

Мета: розвинути у військовослужбовців здатність розуміти емоційний стан інших людей, підвищити емпатійність та чутливість до психологічних і соціальних потреб оточення.

Заняття починається з організаційної частини, де учасники знайомляться один з одним, ознайомлюються з правилами безпечного простору та налаштовуються на емпатійний режим роботи. Основна частина побудована на інтерактивних іграх та вправах, які дають змогу відчувати емоційні переживання інших людей. Вправа «Взуття іншого» передбачає моделювання конкретних життєвих ситуацій, учасники намагаються описати емоції та потреби людини у період соціальної адаптації, формуючи навички аналізу емоційного стану. У грі «Мапа стресу» військовослужбовці визначають фактори, що викликають напругу та тривогу, і обговорюють способи підтримки через словесні та невербальні сигнали. Вправа «Рольові сцени» охоплює сценічне моделювання коротких діалогів, де учасники експериментують із способами емпатійного реагування, відпрацювання безпечних комунікативних стратегій. Завершальною є вправа «Синхронне відчуття», у якій група намагається узгодити власні реакції з уявним емоційним станом співрозмовника, відпрацьовуючи навички злагодженого реагування. У підсумковій частині заняття учасники обговорюють отриманий досвід, роблять висновки щодо власного рівня емпатії та сприйняття емоцій інших людей, визначають, які навички потребують подальшого розвитку. Особлива увага приділяється рефлексії щодо внутрішніх бар'єрів у спілкуванні, які можуть перешкоджати ефективній комунікації.

Заняття 2. Командир власних емоцій

Мета: розвинути здатність до саморегуляції та управління власними емоціями під час взаємодії з іншими, підвищити стресостійкість і контроль над реакціями.

Заняття починається з організаційної частини, учасники налаштовуються на роботу, обговорюють очікування та визначають власні емоційні цілі. Вправа «Емоційне дзеркало» допомагає відпрацювати спостереження за власними реакціями на емоції оточення, імітуючи різні соціальні ситуації. Гра «Регулятор настрою» передбачає відпрацювання технік заспокоєння та переключення уваги, коли учасник стикається з інтенсивними або провокативними емоційними сигналами. Вправа «Контрольна шкала» дає змогу тренувати здатність усвідомлювати ступінь власної емоційного залучення та вчасно коригувати поведінку. Гра «Розпізнавання тригерів» охоплює аналіз конкретних ситуацій, які можуть викликати стрес у військовослужбовців, і вироблення стратегій превентивного реагування. Завершальною є вправа «Партнерське регулювання», де учасники відпрацьовують взаємне коригування емоцій у парі, створюючи синхронізоване, підтримуюче середовище. Підсумкова частина передбачає групову дискусію та рефлексію щодо набутого досвіду.

Заняття 3. Слухати і чути

Мета: розвинути в учасників здатність розпізнавати невербальні сигнали співрозмовника і визначати емоційний стан на основі невербальної інформації.

Організаційна частина охоплює встановлення правил спостереження та активного слухання. Вправа «Невидимий текст» тренує здатність вловлювати зміст повідомлень через тон голосу, паузи та інтонаційні акценти. Гра «Емоційний калейдоскоп» дає змогу відпрацювати розпізнавання емоційних змін у міміці та жестикуляції, відтворюючи сценки із життя соціальної взаємодії. Вправа «Сигнали і реакції» відпрацьовує відповідність реакцій учасника невербальним проявам співрозмовника, зокрема регулювання дистанції, темпу мовлення та пози тіла. Гра «Контекстуальне читання» допомагає аналізувати ситуації, коли вербальні повідомлення суперечать невербальним сигналам, формуючи навички інтегрованого сприйняття. Підсумкова частина передбачає

обговорення труднощів та успіхів, а також визначення плану вдосконалення власного спостереження.

Заняття 4. Прояв довіри

Мета: формувати навички створення підтримуючого середовища, сприяти відкритості та взаєморозумінню під час взаємодії.

Організаційна частина охоплює налаштування групи на довірливий формат роботи. Вправа «Коло довіри» допомагає учасникам відчутти важливість підтримки та безпечного простору в спілкуванні. Гра «Секретний месенджер» відпрацьовує передачу інформації так, щоб вона викликала довіру та не провокувала тривогу. Вправа «Розділене рішення» моделює ситуації, коли учасник допомагає знайти рішення спільно з партнером, демонструючи готовність слухати та підтримувати. Гра «Психологічний барометр» дає змогу відслідковувати рівень довіри в групі та коригувати власну поведінку. Завершальна дискусія спрямована на усвідомлення особистої ролі у формуванні безпечного простору та планування стратегій підтримки.

Заняття 5. Невидимі перешкоди

Мета: навчити військовослужбовців ідентифікувати психологічні та комунікативні бар'єри у спілкуванні та розробляти способи їх подолання.

Організаційна частина передбачає ознайомлення з принципами аналізу бар'єрів. Вправа «Перешкоди в діалозі» моделює типові ситуації, коли учасники не можуть висловити потреби або відчувають труднощі у реагуванні. Гра «Лабіринт комунікації» дає змогу виявляти недомовленості, неправильне тлумачення сигналів і упередження. Вправа «Стоп-сигнал» тренує розпізнавання моментів, коли комунікація може перерватися через внутрішній або зовнішній конфлікт. Гра «Віддзеркалення» допомагає відпрацювати техніки уточнення та повторного перефразування, щоб подолати бар'єри. Підсумкова частина охоплює обговорення стратегій адаптації поведінки учасника до різних ситуацій.

Заняття 6. Тривога під контролем

Мета: розвинути навички управління конфліктними та стресовими ситуаціями у спілкуванні, навчити прийомам деескалації та підтримки емоційного рівноваги.

Організаційна частина починається з налаштування на безпечну та відкриту роботу. Вправа «Тепловізор емоцій» дає змогу відслідковувати рівень напруги у співрозмовників та правильно реагувати на сигнали тривоги. Гра «Тихий діалог» охоплює відпрацювання прийомів зниження емоційної інтенсивності під час конфліктів. Вправа «Сценарії напруження» допомагає моделювати типові провокаційні ситуації та виробляти оптимальні реакції. Гра «Емоційне балансування» тренує підтримку власного емоційного стану під час контакту у стресових умовах. Підсумкова частина заняття передбачає аналіз власних стратегій деескалації, обговорення труднощів і планування подальшого вдосконалення.

Заняття 7. Комунікативна підтримка

Мета: навчити ефективно використовувати вербальні й невербальні засоби для підтримки та мотивації, формувати навички підкріплення позитивної взаємодії.

Організаційна частина охоплює короткий розігрів та обговорення очікувань від заняття. Вправа «Мова підтримки» допомагає відпрацювати словесні формули, що підсилюють мотивацію та сприйняття допомоги. Гра «Сигнали уваги» тренує здатність помічати невербальні реакції співрозмовників, підлаштовувати жести, міміку та пози для створення атмосфери підтримки. Вправа «Карта ресурсів» охоплює визначення сильних сторін співрозмовника та способів їх актуалізації під час комунікації. Гра «Емоційне підкріплення» відпрацьовує позитивне підкріплення словесними та невербальними сигналами для зміцнення довіри та готовності відкриватися. Підсумкова частина передбачає аналіз власних навичок, обговорення ефективності технік і планування використання їх у практичній роботі.

Заняття 8. Комунікативна синергія

Мета: розвинути навички координації групової взаємодії, формування позитивної динаміки комунікації та ефективного співробітництва.

Організаційна частина починається з налаштування на групову роботу, обговорення правил взаємодії. Вправа «Спільний ритм» тренує синхронізацію дій у групі, відпрацьовуючи уважність до невербальних сигналів та темпу

комунікації. Гра «Коллективна історія» допомагає виробляти навички активного слухання та спільного створення наративу, враховуючи думки кожного учасника. Вправа «Ролі та відповідальність» відпрацьовує адаптацію до різних ролей у групі та гнучкість у комунікації. Гра «Синергічне рішення» охоплює моделювання ситуацій, коли групова взаємодія потребує узгодження позицій і підтримки кожного учасника. Підсумкова частина передбачає обговорення успіхів і труднощів, аналіз ефективності власної взаємодії та визначення напрямків розвитку групових навичок.

Заняття 9. Ключ до співрозмовника

Мета: розвинути здатність персоналізувати комунікацію, враховувати індивідуальні психологічні особливості та потреби співрозмовників, підвищити ефективність взаємодії.

Організаційна частина заняття охоплює налаштування на роботу з індивідуальними кейсами та обговорення очікувань. Вправа «Портрет співрозмовника» допомагає визначати індивідуальні особливості та потреби, які впливають на ефективність спілкування. Гра «Комунікативний ключ» тренує підбір стилю мовлення, темпу та тональності відповідно до психологічних сигналів співрозмовника. Вправа «Ситуативне моделювання» дає змогу відпрацювати адаптацію стратегії комунікації у конкретних сценаріях. Гра «Емпатійне налаштування» допомагає відчувати емоційний стан співрозмовника і підібрати вербальні та невербальні способи взаємодії для максимального ефекту. Підсумкова частина передбачає рефлексію на власні помилки і успіхи та формування плану вдосконалення індивідуальної комунікації.

Заняття 10. Мої комунікативні вміння

Мета: підвести підсумки, оцінити власний рівень комунікативних навичок, закріпити набуті компетенції та сформувавши індивідуальний план розвитку.

Організаційна частина охоплює короткий розігрів, обмін враженнями та налаштування на підсумкову роботу. Вправа «Комунікативний щоденник» допомагає зафіксувати основні досягнення та труднощі, що виникли під час програми. Гра «Ланцюг відгуків» передбачає взаємне оцінювання та підтримку колег, підкреслюючи сильні сторони та зони розвитку кожного. Вправа «План

дій» дає змогу розробити покрокові стратегії використання навичок у реальному спілкуванні. Гра «Сценарії майбутнього» охоплює моделювання можливих соціальних ситуацій і відпрацювання оптимальної комунікації. Підсумкова частина передбачає обговорення результатів, рефлексію, визначення пріоритетів розвитку та формування плану вдосконалення комунікативних компетенцій.

Як бачимо, під час занять використовуються різноманітні методи: групові дискусії, міні-рефлексії, індивідуальні спостереження та зворотний зв'язок від тренера. Це дає змогу учасникам не лише засвоювати теоретичні знання, а й систематизувати практичні навички, відпрацьовувати їх у безпечному середовищі та аналізувати власні реакції в різних комунікативних ситуаціях. Учасники отримують можливість оцінити власний емоційний потенціал, зрозуміти власні внутрішні бар'єри, які можуть перешкоджати ефективній взаємодії, та визначити стратегії корекції реакцій у спілкуванні. В процесі виконання вправ та ігор вони навчаються відчувати емоційний стан інших людей, адаптувати власні поведінкові стратегії, використовувати вербальні та невербальні засоби для створення довірливого середовища, а також синхронізувати власні дії з реакціями співрозмовників.

Отже, програма розвитку комунікативних навичок військовослужбовців у період реадаптації є комплексним інструментом, який поєднує теоретичну підготовку, практичні тренінгові заняття, інтерактивні вправи та ігри. Вона спрямована на формування професійних та особистісних умінь ефективної взаємодії, адаптації комунікації до індивідуальних потреб співрозмовників, а також на створення безпечного та підтримуючого простору для відкритого спілкування. Програма дозволяє відпрацювати вербальні і невербальні методи підтримки, розвивати емпатію, керувати груповою динамікою, координувати взаємодію в команді та навчитися методам деескалації конфліктних ситуацій.

3.2. Психологічні рекомендації фахівцям ветеранських просторів щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації

У суспільстві, що характеризується швидкими соціальними змінами та високим рівнем стресових факторів, ефективна комунікація виступає важливим чинником підтримки психологічного благополуччя та соціальної адаптації особистості. Важливим таке питання постає для військовослужбовців, які після завершення служби проходять період реадаптації і потребують професійної підтримки для відновлення соціальних зв'язків, емоційної рівноваги та взаємодії. Відтак виникає необхідність обґрунтування психологічних рекомендацій для фахівців ветеранських просторів щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями, які враховують індивідуальні особливості, мотиваційно-ціннісні орієнтації та соціальні потреби осіб у період реадаптації.

Охарактеризуємо низку розроблених нами психологічних рекомендацій фахівцям ветеранських просторів щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації.

1. Під час взаємодії з військовослужбовцями фахівець повинен мати здатність проникати в психологічний стан ветерана, враховуючи його емоційний досвід, переживання стресу та потребу у підтримці. Емпатія дає змогу не лише адекватно реагувати на вербальні повідомлення, а й розпізнавати невербальні сигнали, такі як тон голосу, міміка чи поза, що формують контекст комунікації. Психологічно адекватне сприйняття допомагає уникати конфліктів, зменшувати психологічні бар'єри та сприяє формуванню безпечного простору для відкритого обміну інформацією. Емпатійне ставлення підтримує мотивацію військового до взаємодії та сприяє позитивній динаміці реадаптації.

Рекомендація фахівцям: використовуйте техніку «Взуття ветерана», де фахівець уявно перебуває на місці ветерана, відчуває його емоції та потреби, описує внутрішні переживання, після чого формулює відповідні вербальні та невербальні реакції. Вправа проводиться в груповій або парній формі, де учасники обговорюють свої спостереження та отримують зворотний зв'язок. Під час вправи важливо концентрувати увагу на деталях: як ветеран реагує на слова,

жести та інтонацію. Фахівець вчиться відокремлювати власні переживання від сприйняття ветерана. Практика повторюється на декількох кейсах для закріплення навички. Групова дискусія після вправи допомагає уточнити інтерпретації. Використання міміки та пози тіла фахівця узгоджується з передбачуваними емоційними реакціями ветерана.

2. Ефективна комунікація з ветеранами потребує навичок активного слухання, що охоплює не лише сприйняття вербальної інформації, а й аналіз невербальних сигналів. Фахівець має уміти задавати уточнюючі запитання, перефразувати сказане та демонструвати уважність до деталей, що знижує ризик неправильного тлумачення змісту. Активне слухання дає змогу ветерану відчувати себе почутим, сприяє розвитку довіри та зменшує психологічну напруженість. Важливо також враховувати контекст комунікації, попередні переживання та можливі тригери ветерана. Під час слухання фахівець може контролювати власні емоції, щоб не провокувати конфліктних реакцій.

Рекомендація фахівцям: використовуйте метод «Перефразування та уточнення», після висловлювання ветерана повторюєте сказане своїми словами і задаєте уточнювальні запитання для перевірки розуміння. Важливо при цьому відпрацьовувати контроль тону голосу та невербальних сигналів під час перефразування. Прийом дає змогу виявляти невідповідності між вербальним і невербальним повідомленням. Дискусія після вправи допомагає учасникам обговорити труднощі та знайти оптимальні формулювання. Під час застосування техніки фахівець повинен звертати увагу на швидкість мовлення та паузи. Рекомендовано фіксувати власні помилки та коригувати їх у наступних спробах.

3. Фахівець повинен мати навички виявлення перешкод у спілкуванні, які можуть бути як зовнішніми, так і внутрішніми. До внутрішніх бар'єрів належать страхи, тривожність, попередній негативний досвід, а також небажання відкриватися. Зовнішні бар'єри можуть виникати через шумове або фізичне середовище, непорозуміння у ролях та соціальні стереотипи. Ідентифікація таких бар'єрів дає змогу вчасно адаптувати комунікаційні стратегії та підвищити ефективність взаємодії. Під час роботи важливо спостерігати за мовою тіла, тональністю голосу та іншими сигналами, які можуть свідчити про психологічне

блокування. Усвідомлення бар'єрів допомагає фахівцю формувати безпечний простір та уникати провокування стресових реакцій.

Рекомендація фахівцям: використовуйте вправу «Віддзеркалення», де фахівець повторює або перефразовує слова ветерана з метою уточнення та подолання комунікаційних бар'єрів. Під час вправи учасники відпрацьовують навички активного слухання і корекції власної невербальної поведінки. Важливо звертати увагу на відтінки емоцій, паузи та інтонаційні зміни, що можуть сигналізувати про внутрішні бар'єри.

4. Слід враховувати, що фахівець повинен мати здатність помічати нюанси мовлення ветерана, включаючи інтонацію, швидкість, паузи та використання слів із емоційним забарвленням. Аналіз вербальних сигналів допомагає йому зрозуміти справжній емоційний стан співрозмовника, навіть якщо він намагається приховати свої переживання. Вербальна чутливість також дає змогу передбачати потенційні конфліктні ситуації та адаптувати власне повідомлення до сприйняття ветерана. Крім того, вона сприяє розвитку довіри, оскільки ветеран відчуває уважність та щирий інтерес до його переживань. Важливо пам'ятати, що слова мають силу, а їхнє коректне використання впливає на мотивацію та готовність ветерана відкриватися.

Рекомендація фахівцям: використовуйте метод «Слухати між рядками», де фахівець аналізує не тільки слова, а й інтонації, паузи та темп мовлення. Практика охоплює парні або групові вправи, де один учасник озвучує певну ситуацію, а інший відстежує і записує всі невербальні та вербальні нюанси. Фахівець намагається зрозуміти, що стоїть за словами ветерана, і формулює запитання для уточнення. Після вправи проводиться обговорення спостережень та аналіз помилок. Метод допомагає відпрацювати уважність до дрібних деталей мови. Учасники тренують терпіння, не перебиваючи співрозмовника.

5. Невербальні сигнали – важлива складова ефективної взаємодії, оскільки вони передають емоційний стан ветерана, навіть якщо він стримує свої слова. Поза, жести, міміка, контакт очей і тон голосу формують контекст, який допомагає фахівцю розуміти потреби співрозмовника. Відповідність власної невербальної поведінки до сигналів ветерана зміцнює довіру і підтримує

позитивну динаміку реадaptaції. Невідповідність між словесними та невербальними повідомленнями може створювати напруження і посилювати психологічні бар'єри. Фахівець повинен навчитися спостерігати за власною позою та жестикуляцією, а також адаптувати їх для створення підтримуючого середовища. Важливо пам'ятати, що навіть невеликі зміни невербальних сигналів можуть суттєво впливати на сприйняття ветерана.

Рекомендація фахівцям: використовуйте гру «Емоційне віддзеркалення», де фахівець наслідує невербальні сигнали ветерана, відтворюючи його позу, міміку та інтонацію. Практика проводиться в парах або малих групах. Фахівець спостерігає за реакціями співрозмовника, коригує власні рухи для створення синхронії. Після виконання вправи проводиться обговорення ефективності прийому та відчуттів ветерана. Техніка допомагає підвищити рівень довіри та зменшити психологічний бар'єр, а учасники тренують здатність гнучко реагувати на зміни невербальної поведінки.

6. Ефективна комунікація неможлива без створення психологічного середовища, де ветеран відчуває себе захищеним і здатним висловлювати думки. Безпечний простір охоплює контроль фізичного довкілля, відповідну дистанцію, підтримку невербальних сигналів, дотримання правил взаємоповаги. Важливим фактором є демонстрація прийняття, слухання без оцінювання і готовності до підтримки. Ветеран, який відчуває безпеку, готовий ділитися навіть складними переживаннями, що сприяє більш глибокій реадaptaції. Фахівець повинен спостерігати за змінами настрою, уважно реагувати на будь-які сигнали дискомфорту та коригувати власну поведінку.

Рекомендація фахівцям: використовуйте вправу «Коло довіри», коли учасники групи формують коло взаємодії, відпрацьовуючи правила безпеки та взаємної підтримки. Практика охоплює обговорення очікувань і визначення особистих меж кожного учасника. Фахівці відпрацьовують техніки активного слухання та підтримки, не перебиваючи співрозмовника. Після вправи проводиться аналіз почуттів і реакцій учасників. Важливо звертати увагу на невербальні прояви комфорту або дискомфорту.

7. Фахівець повинен не лише слухати слова ветерана, а й демонструвати розуміння та відображати почуття співрозмовника. Активне слухання сприяє поглибленню контакту, зменшує ризик непорозумінь і допомагає ветерану відчувати свою значимість. Важливо виявляти терпіння, не перебивати, задавати уточнювальні запитання та формулювати висновки власними словами для підтвердження правильності сприйняття. Такий підхід знижує тривожність і формує атмосферу довіри, що необхідно для ефективної реадaptaції. Активне слухання підтримує психологічний комфорт ветерана та дає змогу фахівцю вчасно реагувати на емоційні сигнали.

Рекомендація фахівцям: використовуйте метод «Віддзеркалення емоцій», де фахівець повторює власними словами те, що почуте, підкреслюючи емоційну складову. Практика проводиться у парах: один учасник розповідає про складну ситуацію, інший – відтворює зміст і емоції. Фахівець відпрацьовує точність передачі почуттів, а також контроль над власними оцінками і реакціями. Після вправи проводиться обговорення точності та ефективності віддзеркалення. Важливо не змінювати зміст, а передавати саме емоційну інформацію.

8. Для фахівця важливо мати навички саморегуляції для підтримки діалогу з ветеранами. Контроль емоцій дає змогу уникати емоційних конфліктів і створює стабільний психологічний фон для реадaptaції. Важливо розпізнавати власні тригери, напруження та емоційні реакції на провокативні або стресові сигнали ветеранів. Самоконтроль сприяє демонстрації впевненості, спокою та підтримки. Розвиток емоційної гнучкості допомагає швидко адаптувати стиль комунікації до конкретного ветерана та ситуації. Фахівець навчений балансувати між емоційною чутливістю і професійною дистанцією. Саморегуляція також підтримує довіру, оскільки ветерани відчують безпеку під час взаємодії.

Рекомендація фахівцям: застосуйте вправу «Емоційний контроль в діалозі», де учасники відпрацьовують управління власними реакціями у змодельованих стресових ситуаціях. Практика охоплює рольові ігри, де один учасник демонструє емоційний виклик, а інший – контрольовану відповідь. Фахівець аналізує власні відчуття, дихання, темп мовлення та міміку, коригуючи їх для створення спокійної атмосфери. Після вправи проводиться рефлексія щодо

реакцій і вибору оптимальних стратегій. Метод тренує усвідомленість та здатність до превентивної регуляції. Вправа підвищує стресостійкість та готовність до непередбачуваних ситуацій. Учасники вчаться відокремлювати власні емоції від емоцій ветерана. Техніка допомагає зберігати професійну дистанцію та підтримувати психологічний комфорт.

9. Метафоричне спілкування дає змогу фахівцю пояснювати складні емоційні та психологічні процеси зрозумілими образами, що допомагає ветеранам легше усвідомлювати власні переживання, а фахівцям – коректно модулювати взаємодію. Використання метафор підтримує креативне мислення, знімає напруження і сприяє відкритості у спілкуванні. Образи допомагають створювати спільний психологічний простір і формувати взаєморозуміння. Фахівець має навчитися підбирати метафори, які відповідають психологічному стану ветерана та контексту взаємодії. Техніка знижує ризик конфліктів і дає змогу легше адаптувати комунікацію.

Рекомендація фахівцям: вправа «Міст метафор» передбачає, що учасники підбирають образи для опису власних або чужих емоційних станів у ситуаціях реадaptaції. Практика проводиться у малих групах, де кожен учасник ділиться образом, а інші намагаються його розшифрувати. Фахівець тренує уважність до вибору слів, їх емоційного забарвлення і відповідності контексту. Після вправи проводиться аналіз адекватності метафор і їх впливу на сприйняття групи. Метод допомагає розвивати емпатію та гнучкість мислення. Важливо відпрацьовувати позитивні образи, які підтримують мотивацію та впевненість ветеранів.

10. Фахівець ветеранського простору повинен чітко усвідомлювати власні межі і баланс між емпатією і професійною дистанцією, щоб уникати емоційного вигорання та забезпечувати ефективну підтримку ветеранів. Недотримання меж може призводити до втрати об'єктивності та зниження здатності адекватно реагувати на стресові сигнали ветеранів, що ускладнює процес реадaptaції. Встановлення дистанції передбачає здатність розрізняти власні емоції і потреби від стану співрозмовника, контролювати емоційні реакції, не втягуватися у провокаційні ситуації та зберігати ясність мислення під час конфліктів.

Професійна межа підтримує безпеку взаємодії і дає змогу ветерану відчувати підтримку без втручання у приватні сфери життя.

Рекомендація фахівцям: використовуйте вправу «Контур професійної межі», де учасники малюють уявний контур навколо себе, визначаючи межі власного емоційного та фізичного простору. Фахівці відпрацьовують взаємодію з ветеранами, не порушуючи цей контур, та реагують на емоційні прояви співрозмовника, зберігаючи баланс між близькістю і дистанцією. Після вправи проводиться групова рефлексія, де аналізуються труднощі та стратегії підтримки меж. Метод допомагає розвивати усвідомленість і контроль над власними емоціями, а також формує навички безпечної взаємодії. Учасники обговорюють можливі ситуації порушення меж і способи їх корекції.

11. Невербальні засоби спілкування – жести, міміка, інтонація, пози та дистанція – є важливими для створення атмосфери безпеки і довіри з ветеранами. Фахівець повинен уважно спостерігати за сигналами тіла співрозмовника, коригувати власні невербальні прояви і синхронізувати їх із вербальною інформацією. Вміння «читати між рядками» допомагає помітити приховані емоції, стресові реакції або небажання відкриватися, що важливо для ефективної підтримки під час реадаптації. Застосування невербальної синхронізації сприяє глибшому контакту, підвищує емпатію та дає змогу моделювати адекватну реакцію без додаткових слів. Така практика дає змогу зменшити тривожність ветеранів і стимулює активне включення у діалог.

Рекомендація фахівцям: вправа «Звуки та жести» передбачає, що учасники у парах відтворюють емоційний стан співрозмовника лише через тон голосу та міміку, без слів. Інший учасник аналізує і повторює отриману інформацію, намагаючись зрозуміти емоційний контекст. Після цього відбувається обговорення точності сприйняття і можливих корекцій. Вправа тренує спостережливість, емоційний інтелект і синхронізацію невербальних сигналів із контекстом. Учасники аналізують, які жести або інтонації викликають довіру, а які – небажану напругу. Метод інтегрується у щоденне спілкування з ветеранами для покращення комунікативної ефективності. Вправа допомагає формувати адекватну невербальну поведінку і уникати провокацій.

12. Фахівець має володіти уміннями управління напруженими ситуаціями, щоб запобігати ескалації конфліктів і підтримувати ефективну комунікацію. Вміння вчасно виявити ознаки тривоги або агресії, коректно реагувати на вербальні і невербальні прояви та використовувати конструктивні стратегії зниження напруження є важливим для реадаптації ветеранів. Деескалаційні техніки дають змогу уникати конфронтації, зменшувати психологічну напругу і підтримувати довіру у відносинах. Фахівець відпрацьовує спокійний тон, використання пауз, перенаправлення уваги та позитивні вербальні конструкції для зниження емоційного напруження.

Рекомендація фахівцям: вправа «Сценарії деескалації» передбачає моделювання конфліктних ситуацій, де один учасник демонструє агресивну або напружену поведінку, а інший практикує прийоми зниження напруги. Після кожного сценарію проводиться обговорення вибраних стратегій, оцінка ефективності реакцій і пропозиції щодо альтернативних рішень. Метод дає змогу відпрацьовувати емоційний контроль, активне слухання та вербальні формули зменшення конфліктності. Вправа також тренує швидке оцінювання сигналів співрозмовника і вибір адекватної тактики. Учасники аналізують власні емоційні реакції та коригують їх для забезпечення конструктивного діалогу.

13. Для фахівця важливо вміти організовувати групові взаємодії так, щоб формувалося почуття безпеки, співпраці та довіри. Слід моделювати ситуації, де ветерани можуть взаємодіяти, отримувати підтримку та ділитися досвідом у конструктивній атмосфері. Групова робота сприяє розвитку соціальних навичок, активному включенню у колектив і формуванню відчуття спільності. Фахівець відпрацьовує координацію взаємодії, контроль за динамікою групи та адаптацію власного стилю комунікації до групових потреб. Такий підхід дає змогу ефективно підтримувати різні рівні мотивації, емоційного стану та особистісних ресурсів ветеранів. Групова взаємодія підвищує емпатію, покращує здатність слухати та реагувати на різні сигнали.

Рекомендація фахівцям: вправа «Коло підтримки» передбачає, що учасники по черзі висловлюють переживання, а інші намагаються відобразити їх емпатійно та підбадьорювати. Фахівець модерує процес, стежить за балансом

учасників і рівнем психологічного комфорту. Після вправи обговорюються труднощі та ефективні методи взаємодії, а також способи підтримки тих, хто вагається відкритися. Метод тренує навички групової координації, емпатії та вербальної підтримки. Вправа дає змогу відпрацьовувати адаптацію комунікації до різних особистостей у групі. Регулярне застосування сприяє розвитку колективного довірливого простору.

14. Фахівець ветеранського простору повинен постійно вдосконалювати навички активного слухання, що передбачає повну увагу до співрозмовника, розпізнавання невербальних сигналів, уточнення та перефразування почутого для підтвердження розуміння. Ця практика допомагає уникати непорозумінь, запобігати конфліктам і формувати довіру у взаємодії з ветеранами, що проходять реадaptaцію. Активне слухання вимагає від фахівця контролю власних емоцій, стриманості від передчасних оцінок і здатності фокусуватися на потребах співрозмовника, навіть якщо вони відрізняються від очікувань або власних уявлень. Застосування техніки дає змогу більш точно інтерпретувати емоційний стан ветерана, виявляти приховані потреби та пропонувати релевантну підтримку. Крім того, активне слухання створює психологічний простір, де співрозмовник відчуває себе почутим і зрозумілим, що підвищує ефективність реадaptaційного процесу.

Рекомендація фахівцям: вправа «Ехо-підтримка» передбачає, що фахівець повторює ключові слова або фрази ветерана, використовуючи власними словами, уточнює сенс і демонструє розуміння емоційного контексту. Після цього співрозмовник підтверджує або коригує відтворену інформацію. Такий прийом допомагає тренувати точність сприйняття, підвищує чутливість до деталей мовлення і невербальних сигналів. Вправа відпрацьовує терплячість, концентрацію та здатність до рефлексії власних реакцій. Метод інтегрується у практику індивідуальних консультацій і групових тренінгів.

15. Фахівець повинен регулярно практикувати саморефлексію та оцінку власних комунікативних стратегій, щоб підвищувати ефективність взаємодії з ветеранами. Цей процес охоплює аналіз власних емоційних реакцій, визначення факторів, що вплинули на успіх чи труднощі спілкування, та вироблення плану

подальшого вдосконалення. Рефлексія дає змогу помічати повторювані патерни поведінки, оцінювати адекватність вербальних і невербальних сигналів, а також коригувати стиль комунікації відповідно до індивідуальних потреб ветеранів. Регулярна практика рефлексії сприяє підвищенню професійної компетентності, розвитку емпатії і вдосконаленню навичок адаптивної взаємодії. Вона також допомагає виявляти власні слабкі сторони і попереджати професійне вигорання.

Рекомендація фахівцям: вправа «Щоденник рефлексії» передбачає щоденне нотування власних спостережень про взаємодію з ветеранами, включно з труднощами, успіхами та емоційними реакціями. Учасники аналізують, які стратегії були ефективні, а які потребують корекції, і формують план покращення поведінки у наступних взаємодіях. Метод допомагає структурувати професійний досвід, розвивати усвідомленість і саморегуляцію. Вправа тренує здатність до самокритичного аналізу та розуміння власних патернів поведінки. Фахівці обговорюють свої записи в групі для отримання зворотного зв'язку та порівняння підходів. Учасники відзначають підвищення впевненості у спілкуванні та здатності до адаптивної підтримки ветеранів.

Отже, психологічні рекомендації фахівцям ветеранських просторів щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації мають базуватися на врахуванні індивідуальних особливостей, емоційного стану, мотиваційно-ціннісних орієнтацій та соціальних потреб кожного ветерана. Вони передбачають використання гнучких, адаптивних стратегій взаємодії, створення безпечного та підтримуючого середовища, активне слухання, емпатію та індивідуалізацію підходів до кожного учасника. Такі рекомендації спрямовані на формування довірливих стосунків, підвищення ефективності соціально-психологічної підтримки, сприяння гармонійній інтеграції військовослужбовців у цивільне життя, що забезпечує стабільність їх психоемоційного стану, соціальну адаптацію та відновлення ресурсів особистості.

ВИСНОВКИ

Теоретичне обґрунтування та емпірична перевірка психологічних особливостей комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації дало змогу зробити такі висновки.

1. Проведено аналіз наукових підходів до проблеми комунікації особистості у зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі. Поняття комунікації визначує як багатокomпонентний процес взаємодії між суб'єктами, що забезпечує обмін інформацією, емоційними сигналами та соціальними символами з метою досягнення спільного розуміння, узгодження дій та підтримки соціальної взаємодії. Вона охоплює вербальні та невербальні засоби, враховує індивідуальні психологічні особливості учасників і їхні мотиваційно-ціннісні орієнтації, сприяє формуванню міжособистісних зв'язків, стабілізації емоційного стану, передачі знань і культурних норм. Проведений аналіз підходів до вивчення комунікації (психологічний, соціально-психологічний, когнітивний, психолінгвістичний, кібернетичний, діяльнісний та інтегративний) демонструє, кожен із них висвітлює окремі механізми та закономірності комунікації, даючи змогу зрозуміти особливості передачі та сприйняття інформації, регуляції поведінки, адаптації до соціальних умов і розвитку міжособистісних зв'язків, а їх узагальнення – створити цілісну картину комунікативного процесу, що має практичне значення для розвитку ефективних стратегій взаємодії.

2. Розкрито психологічні особливості особистісного та соціально-комунікативного розвитку військовослужбовців, серед них – труднощі в адаптації до цивільного життя, які проявляються у складнощах з організацією побуту, плануванням часу та взаємодією з людьми поза службовою системою, а перехід до цивільного середовища, де немає чітких інструкцій і регламентів, створює відчуття невпевненості, тривоги та хаотичності; когнітивні труднощі проявляються у складнощах з плануванням і прийняттям рішень, оскільки військовослужбовці звикли діяти за чіткими алгоритмами, і відсутність структурованих вказівок у мирному житті викликає дискомфорт; соціальні труднощі охоплюють складності у взаємодії з людьми поза службовою

системою, що проявляється в невпевненості у спілкуванні, недостатній здатності до емпатії або у встановленні довірливих стосунків; емоційна сфера військових у період реадaptaції характеризується підвищеною тривожністю, стресовими реакціями та емоційним напруженням, пов'язаними з необхідністю швидко інтегруватися у нові умови, тому вони можуть відчувати втому від постійного прийняття рішень, страх перед помилками або несприятливими ситуаціями, що виникають у побуті і соціальному середовищі; поведінкові труднощі охоплюють недостатню організацію щоденного життя, ухилення від відповідальності та уникання соціальної взаємодії; існує також зниження прагнення до активної участі у цивільному житті, недостатньому бажанні навчатися новим навичкам, розвивати соціальні зв'язки та будувати плани на майбутнє; крім того, труднощі у адаптації пов'язані з психоемоційною вразливістю та підвищеною чутливістю до стресу, що проявляється у швидкому виснаженні та дратівливості.

3. Охарактеризовано соціально-психологічні чинники комунікації з військовослужбовцями в період реадaptaції: високий рівень комунікативної компетентності, емпатії, емоційної стабільності та соціальної зрілості фахівця, що створює основу для безпечного й довірливого діалогу; обізнаність щодо специфіки бойового досвіду, використання структурованих методик взаємодії і дотримання етичних стандартів, що забезпечують передбачуваність допомоги; культурні норми, мотивація до співпраці, ступінь довіри з боку військового, які визначають готовність до відкритості, прийняття порад і включення у процес реадaptaції. Показано, що сукупність цих чинників формує оптимальний соціально-комунікаційний простір, де взаємодія набуває підтримувального, конструктивного й стабілізуючого характеру, істотно сприяючи відновленню психологічної рівноваги та соціального функціонування ветеранів. У підсумку ефективна комунікація стає важливим ресурсом реадaptaції, який значною мірою визначає якість соціального повернення ветерана.

4. Емпірично досліджено психологічні особливості комунікації військово-службовців в період реадaptaції. Узагальнення результатів дослідження комунікативних та організаторських схильностей військовослужбовців у період реадaptaції за методиками «КОС-1» (Б. Федоришин, В. Синявський),

«Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Виявлення схильності до емпатії» (І. Юсупова) та опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсіна) показує, що більшість респондентів мають труднощі у міжособистісній взаємодії. За методикою КОС-1, низький і нижче середнього рівень комунікативних умінь спостерігається у 38% військових, середній рівень – у 36%, високий – у 26%. Щодо організаторських схильностей, низький і нижче середнього рівень виявлено у 36% опитаних, середній – у 34%, високий – у 30%. За даними В. Бойка, 40% військовослужбовців мають виражені емоційні бар'єри, 24% – помірні, 20% – незначні та 16% – практично відсутні. Методика І. Юсупова показала, що 8% військових мають дуже низький рівень емпатії, 24% – низький, 58% – середній, 10% – високий, а осіб із дуже високим рівнем емпатії не виявлено. За шкалами «ЕмІн» високий рівень емоційного інтелекту спостерігається у 26% респондентів, середній – у 32%, низький – у 42%. Інтеграція даних дала змогу виділити три моделі комунікації: оптимальна – 34%, недостатня – 28% та конфліктна – 38%. Загалом 66% військовослужбовців мають проблеми у комунікаційній сфері, що проявляється у труднощах встановлення контактів, обмеженій здатності до емпатії та управління емоціями, а також у схильності до конфліктності або соціальної ізоляції, що значно ускладнює процеси соціальної адаптації та професійну ефективність.

5. Обґрунтовано програму розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадаптації. Розроблена програма поєднує теоретичну підготовку з практичними заняттями, інтерактивними вправами та іграми, що дають змогу відпрацювати вербальні і невербальні методи підтримки, розвиток емпатії, керування групою динамікою і деескалацію конфліктів. Структура занять програми охоплює організаційну, основну та підсумкову частини, що забезпечує послідовне навчання ветеранів – від теоретичних основ ефективної комунікації до закріплення практичних умінь. Вправи та ігри спрямовані на підвищення рівня розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадаптації, зміцнення їхніх комунікативних ресурсів і формування готовності до ефективної комунікації у період соціальної та психологічної реадаптації робить її важливим елементом психосоціальної самопомоги.

Запропоновані фахівцям ветеранських просторів рекомендації щодо налагодження комунікації з військовослужбовцями в період реадаптації базуються на врахуванні індивідуальних особливостей, емоційного стану, мотиваційно-ціннісних орієнтацій та соціальних потреб кожного ветерана. Вони передбачають використання гнучких, адаптивних стратегій взаємодії, створення безпечного та підтримуючого середовища, активне слухання, емпатію та індивідуалізацію підходів до кожного учасника. Такі рекомендації спрямовані на формування довірливих стосунків, підвищення ефективності соціально-психологічної підтримки, сприяння гармонійній інтеграції військовослужбовців у цивільне життя, що забезпечує стабільність їх психоемоційного стану, соціальну адаптацію та відновлення ресурсів особистості.

Перспективами подальшого дослідження є апробація обґрунтованої та розробленої програми налагодження комунікації фахівців ветеранських просторів з військовослужбовцями в період реадаптації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко А., Батаєва К. Мілітарна ідентичність та соціальна адаптація ветеранів АТО/ООС : монографія. Харків : ХГУ «НУА», 2022. 192 с.
2. Балабушка Є. Динаміка ригідності комбатантів у процесі адаптації до умов мирного життя : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2018. 201 с.
3. Бабіч О. В. Формування комунікативно-дискурсивної культури майбутніх офіцерів Державної прикордонної служби України : дис. ... канд. пед. наук. Хмельницький, 2018. 242 с.
4. Березовська Л. Комунікативні бар'єри у спілкуванні соціального працівника: шляхи подолання. *Український педагогічний журнал*. 2020. №2. С. 87-94.
5. Білоус Р., Сошенко С., Лебединська Г. Соціально-психологічний тренінг як засіб подолання комунікативних бар'єрів у процесі міжособистісного спілкування студентів. *Збірник наукових праць РДГУ. Психологія: реальність і перспективи*. 2021. Вип. 16. С. 18-26.
6. Бондарев Г. В. Основи військової психології : навч. посіб. Харків: Харків. нац. унт внутр. справ, 2020. 272 с.
7. Бриндіков Ю. Л. Реабілітація військовослужбовців учасників бойових дій в системі соціальних служб: теоретико-методичні основи : монографія. Хмельницький : Поліграфіст, 2018. 372 с.
8. Буряк О., Гіневський М., Катеруша Г. Шляхи та методи реабілітації осіб із «військовим синдромом» та посттравматичним стресовим розладом. *Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних Сил*. 2015. Вип. 3. С. 137-141.
9. Бутова М.М. Взаємозв'язок спілкування та комунікативних якостей особистості як предмет психологічних досліджень. *Вісник ХДПУ ім. Г. Сковороди : Психологія*. Харків : ХДПУ, 2011. Вип. 6. С. 57-61.
10. Василівський І. П. Виховання емоційного інтелекту учнів середнього шкільного віку : дис. ... докт. філос. Київ, 2021. 361 с.

- 11.Вовк К. Комунікація військових та цивільних. Як пояснити, що люди не втомилися, а адаптувалися. URL: <https://svidomi.in.ua/page/komunikatsiia-viiskovykh-ta-tsyvilnykh-yak-poiasnyty-shcho-liudy-ne-vtomylysia-a-adaptuvalysia>
- 12.Волков Д., Абатурова О. Особливості просоціальної поведінки військовослужбовців. *Grail of Science*. 2022. №12-13. С. 592-597.
- 13.Гаврюшенко В.В., Приліпко О.Ф., Прохоров О.А. Особливості міжособистісної взаємодії військовослужбовців у проблемних ситуаціях: навч.-метод. посіб. Київ : ВІКНУ імені Тараса Шевченка, 2018. 153 с.
- 14.Галацин К. Комунікативна культура майбутнього фахівця: монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2019. 132 с.
- 15.Галян І.М. Психодіагностика : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2011. 464 с.
- 16.Гапонова В. М. До питання розробки технології подолання комунікативних бар'єрів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2013. Вип. 2. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadps_2013_2_7.pdf.
- 17.Глазкова І. Я. Комунікативні бар'єри: сутність, причини появи, типологія. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. Слов'янськ, 2011. Вип. IV, ч. I. С. 250-258.
- 18.Гнатик Л. М. Комунікація: походження, типологія, функції. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2011. Вип. 21.10. С. 344-353.
- 19.Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування. *Наукові записки НУ «Києво-Могилянська академія»*. 2009. Т. 97. С. 55-60.
- 20.Гузенко І.М., Кожевніков В.М., Маруняк М.С., Романишин А.М. Знати. Вміти. Любити. Психологія індивідуальної виховної роботи з військово-службовцями : навч.-метод. посіб. Львів : АСВ, 2012. 285 с.
- 21.Духневич В. М., Сіверс З. Ф. Когнітивне спілкування в умовах утрудненої взаємодії та подолання бар'єрів у міжособистісних комунікаціях та стосунках. *Засади когнітивної психології спілкування: монографія*. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. С. 331-386.

22. Єлькін Д.К. Психологія спілкування. Київ : Мікрос-СВС, 2004. 121 с.
23. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. Київ, 2018. 216 с.
24. Зубовський Д. Особистісне зростання учасників АТО у посттравматичний період : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2019. 20 с.
25. Кислий В. Д. Взаємозв'язок психічних станів військовослужбовців з процесом їх адаптації до діяльності в особливих умовах. *Вісник Харківського національного університету. Серія «Психологія»*. Харків : ХНУ, 2011. № 517. С. 80-82.
26. Кобелецька І. Комунікативні бар'єри в педагогічному спілкуванні. *Вісник Львівського університету. Серія педагогічна*. 2011. Вип. 25. С. 90-95.
27. Кокун О. М. Психологічна робота з військовослужбовцями – учасниками АТО на етапі відновлення: метод. посіб. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 282 с.
28. Колесніченко О. С., Мацегора Я. В., Приходько І. І. Професійно-психологічний тренінг військовослужбовців Національної гвардії України: монографія. Харків : НАНГУ, 2019. 194 с.
29. Компанцева Л. Ф., Акульшин О. В., Гай М. О. та ін. Стратегічні комунікації для фахівців сектору безпеки і оборони : практичний poradник. Київ : Нац. акад. СБУ, 2019. 212 с.
30. Кондрюкова В. В., Слюсар І. М. Соціально-психологічна адаптація військовослужбовців силових структур, звільнених у запас : навч.-метод. посіб. Київ: Гнозіс, 2013. 244 с.
31. Корніяка О.М. Психологія комунікативної культури школяра. Київ : Міленіум, 2006. 336 с.
32. Крайнюк В. М. Теорія і практика психологічної допомоги : навч. посіб. Київ : КВГІ, 2002. 297 с.
33. Кучеренко С., Хоменко Н. Організаційні особливості соціально-психологічної адаптації військовослужбовців, які брали участь у бойових діях, до умов мирного життя. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Харків : НУЦ-ЗУ, 2017. Вип. 21. С. 66-74.

- 34.Ліпатов І. І., Шестопалова Л. Ф., Афанасенко В. С. Психологічна адаптація військовослужбовців до бойової діяльності : навч. посіб. Харків : ХВУ, 2014. 238 с.
- 35.Ломакін Г. Прояви порушень реадаптації учасників бойових дій у системі суспільних відносин. *Проблеми емпіричних досліджень у психології*. Київ : ОВС, 2019. С. 94-100.
- 36.Мазур Л. Психологія особистісного зростання: навч. посіб. Київ: Каравела, 2008. 256 с.
- 37.Макаревич О. П. Психологія регуляції поведінки особистості у складних ситуаціях : монографія. Київ : Оріяни, 2001. 240 с.
- 38.Мельник О. С. Стратегії подолання комунікативних бар'єрів студентами під час дистанційного навчання. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2021. № 4 (83). С. 60-65.
- 39.Мельник О.В. Вікові особливості адаптації учасників бойових дій до умов мирного життя : дис. ... докт. філос. (психологія). Київ, 2019. 284 с.
- 40.Мельник Ю. Б., Стаднік А. В. Багатомірна шкала сприйняття соціальної підтримки: метод. посіб. Харків: ХОГОКЗ. 2023. 12 с.
- 41.Моргун В.Ф. Основи психологічної діагностики : навч. посіб. Київ : Слово, 2012. 464 с.
- 42.Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 624 с.
- 43.Назарова С. Д. Взаємозв'язок комунікативної компетентності особистості та її адаптаційних можливостей. *Молодий вчений*. 2017. № 9 (49). С. 444-448.
- 44.Невмержицький В. М. Психологічні детермінанти адаптації військовослужбовців строкової служби до особливих умов діяльності : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2012. 259 с.
- 45.Немеш О. М. Вплив спілкування на розвиток особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2014. Вип. 26. С. 442-456.
- 46.Оптимізація групової взаємодії в малих групах : посібник / за наук. ред. П. П. Горностая. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 126 с

47. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2-х кн. Київ : Либідь, 2004. Кн.1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. 574 с.
48. Осьодло В. Вплив смисложиттєвих орієнтацій на професійне становлення військовослужбовців. *Вісник НАОУ*. 2019. №5(13). С. 127-137.
49. Павелків Р. Вплив особистісних чинників на ефективність міжособистісної комунікації. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2015. № 10. С. 79-86.
50. Петренко В. С. Основи міжособистісної комунікації: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 200 с.
51. Пирог Г. В., Удод С. Ю. Вплив комунікації в сім'ях військовослужбовців та адаптація в родинах військових під час воєнних дій в Україні та США. *Science and innovation of modern world*. 2023. №4. С. 417-422.
52. Пінчук І. С. Бар'єри у професійному спілкуванні викладачів і студентів: шляхи їх подолання. *Психологія і суспільство*. 2012. № 2. С. 83-90.
53. Поліщук С. А. Методичний довідник з психодіагностики : навч.-метод. посіб. Суми : Університетська книга, 2009. 442 с.
54. Потапчук Є.М. Теорія та практика збереження психічного здоров'я військовослужбовців : монографія. Хмельницький, 2004. 322 с.
55. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник : навч. посіб. Київ : Каравела, 2012. 328 с.
56. Психологічна енциклопедія : навч. посіб. / авт.-упоряд. О. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.
57. Психологічне забезпечення психосоціального здоров'я особистості : посібник / за ред. М. С. Корольчука. Київ : Академія, 2017. 298 с.
58. Психологічний словник / авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергеєнкова. Київ : Наук. світ, 2007. 274 с.
59. Психологічний тлумачний словник сучасних термінів / Шапар В. Б., Олефір В. О., Куфлієвський А. С. та ін. Харків : Прапор, 2009. 672 с.
60. Психологу для роботи : діагностичні методики : збірник / за ред. М. Лемак, В. Петрищевої. Ужгород : Вид. Олександри Гаркуші, 2011. 616 с.
61. Рютін В. Педагогічні умови соціалізації військовослужбовців строкової служби : дис. ... канд. пед. наук. Луганськ, 2015. 216 с.

- 62.Самойлов О. Є., Кислий В. Д. Динаміка процесу соціально-психологічної адаптації молодих військовослужбовців в особливих умовах діяльності. *Наукові записки Харківського військового університету*. 2003. Вип. 1 (16). С. 129-134.
- 63.Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців. URL : <https://pidtrymka.in.ua>.
- 64.Стасюк В. Психологічні особливості реадаптації учасників бойових дій. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства : матеріали III Всеукраїнського науково-практичного круглого столу* (6 березня 2018 р.). Ірпінь : Університет державної фіскальної служби України, 2018. С. 153-154.
- 65.Теорія і практика психологічної допомоги та реабілітації : підручник / за ред. В. Осьодла. Київ : НУОУ, 2019. 460 с.
- 66.Тімофєєв Ю. П. Корекційно-адаптаційний тренінг як засіб групової психокорекції бар'єрів соціально-психологічної адаптації військовослужбовців. *Вісник Національного університету оборони України. Психологія*. 2011. Вип. 4 (23). С. 264-269.
- 67.Товпій Ж.І. Формування комунікативної компетентності особистості. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. Костюка АПН України*. Київ, 2009. Т. IV. Ч. 4. С. 73-76.
- 68.Умеренкова Н. Ф. Науково-методичні підходи до організації психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців: досвід побудови комбінованих моделей комунікації. *Вісник Національної академії педагогічних наук України*. 2023. Вип. 5 (2). С. 1-4.
- 69.Умеренкова Н. Ф. Психологічні особливості комунікативної поведінки дружин у сім'ях комбатантів: дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2021. 370 с.
- 70.Федорчук В.М., Федорчук В.В., Комарніцька Л.М. Тренінг комунікативної компетентності: практикум. Кам'янець-Подільський : Зволейко Д. Г., 2021. 176 с.
- 71.Федосова Г.Л. Профілактика та подолання комунікативних бар'єрів у студентської молоді. Київ : Міленіум, 2014. 132 с.

- 72.Філоненко С. М. Психологічні бар'єри в комунікації. *Психологія і суспільство*. 2017. № 1. С. 104-111.
- 73.Чала Ю. М., Шахрайчук А. М. Психодіагностика : навч. посіб. Харків : НТУ «ХП», 2018. 246 с.
- 74.Чепой А., Гуменнікова Т. Міжособистісна взаємодія особового складу військової частини. *Modern science: processes of globalisation and transformation*. 2024. С. 98-102.
- 75.Шалигіна Н. П. Комунікативна компетентність військових фахівців як психолого-педагогічна проблема. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2013. Вип. 5. С. 62-69.
- 76.Юрків Я. І. Критерії соціально-психологічної готовності військово-службовців. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2024. №2. С. 106-112.
- 77.Ягупов В.В. Військова психологія : методологія, теорія та практика : підручник. Київ : Psykhobook, 2023. 517 с.
- 78.Яцишина Ю. Як не поранити словом: недоречні фрази у спілкуванні з військовими. URL: <https://osvitoria.media/experience/yak-ne-poranyty-slovom-nedorechni-frazy-u-spilkuvanni-z-vijskovymy>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Розробки занять програми розвитку комунікативних навичок військовослужбовців в період реадaptaції

Заняття 1

Тема. Світ очима ветерана.

Мета: розвинути у фахівців ветеранських просторів здатність розуміти емоційний стан військовослужбовців у період реадaptaції, підвищити емпатійність, чутливість до психологічних потреб ветеранів та сформувати практичні навички аналізу їхніх емоційних сигналів.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Вправа «Знайомство та налаштування»

Учасники сідають у коло, тренер пропонує кожному представитися, розповісти про власний досвід роботи з ветеранами або очікування від заняття. Кожен учасник ділиться, що сподівається отримати від тренінгу, і тренер фіксує ключові теми для подальшої роботи. Ця вправа допомагає встановити психологічний контакт у групі, знизити рівень тривоги та створити відчуття безпеки. Тренер пояснює правила взаємодії: слухати без перебивань, не оцінювати, підтримувати конфіденційність.

Після презентацій проводиться коротка інтерактивна вправа «Сигнали уваги», де кожен учасник показує невербальними сигналами (жестами, мімікою) свій емоційний стан, що допомагає тренеру оцінити атмосферу в групі. Потім відбувається обговорення, що допомагає усвідомити власні емоційні реакції та настрої групи. Таким чином, організаційна частина займає приблизно 20 хвилин і закладає базу для ефективної роботи в основній частині.

Вправа «Установлення правил безпечного простору»

Тренер пропонує учасникам сформулювати правила роботи, зокрема: повага до думок інших, право на мовчання, використання «Я-повідомлень» для вираження власних емоцій. Учасники обговорюють і погоджуються з правилами,

після чого тренер фіксує їх на дошці або фліп-чарті. Під час цього етапу тренер демонструє активне слухання, підкреслюючи важливість довіри і емпатії в груповій взаємодії. Вправу завершують коротким обговоренням, де кожен учасник висловлює очікування та внутрішні бар'єри, що можуть впливати на відкритість під час заняття. Це налаштовує групу на спільну роботу та формує психологічний фундамент для тренінгових вправ основної частини.

2. Основна частина

Вправа «Взуття ветерана»

Кожному учаснику пропонується уявити себе ветераном, що повертається до цивільного життя, та пройти через конкретну життєву ситуацію: зустріч з родиною, адаптація до нових правил на роботі або спілкування у ветеранському просторі. Учасники описують емоції, думки та потреби цієї людини, записуючи їх на листках. Після цього проводиться обговорення: група аналізує, як різні реакції можуть впливати на комунікацію фахівця з ветераном, вчиться розпізнавати внутрішні конфлікти та потенційні тригери. Тренер підкреслює важливість емпатійного підходу та звертає увагу на невербальні сигнали, які можуть супроводжувати описані емоційні стани. Вправа формує навички усвідомленого сприйняття переживань ветеранів, а також вміння адаптувати власну комунікацію відповідно до їхніх емоційних потреб.

Гра «Мапа стресу»

Учасники отримують завдання визначити фактори, що викликають напругу та тривогу у ветеранів у різних соціальних контекстах. Кожен фахівець обирає один фактор та позначає його на «мапі» на дошці або аркуші, пояснюючи, чому цей фактор є стресовим. Потім група обговорює, які словесні та невербальні методи підтримки можуть бути застосовані для зменшення стресу. Гра допомагає відпрацювати здатність фахівця помічати психологічні бар'єри та реагувати на них коректно, без оцінки або критики. Тренер коментує підхід учасників, наводить приклади реальних ситуацій та пропонує альтернативні способи взаємодії. Результатом є формування у фахівців навичок аналізу стресогенних факторів та застосування превентивних комунікативних стратегій.

Вправа «Рольові сцени»

Учасники об'єднуються у пари або трійки та отримують сценарії коротких діалогів із ветеранами, де необхідно відпрацювати емпатійне реагування та безпечну комунікацію. Кожна група грає роль фахівця, ветерана та спостерігача. Під час виконання учасники практикують активне слухання, вербальні та невербальні методи підтримки, використання «Я-повідомлень» і виявлення емоційних сигналів. Після програвання сцени група обговорює, що спрацювало ефективно, а що потребує вдосконалення. Тренер надає детальний зворотний зв'язок та пропонує способи корекції поведінки для підвищення ефективності комунікації. Ця вправа дає змогу учасникам відчувати себе в реальних ситуаціях і відпрацювати практичні навички, які вони зможуть застосовувати в роботі.

Вправа «Синхронне відчуття»

Група працює над тим, щоб узгодити власні емоційні реакції з уявним емоційним станом ветерана. Тренер пропонує ситуацію, і всі учасники синхронно відображають її емоційний зміст невербально: міміка, жести, поза. Потім відбувається обговорення, які сигнали були точними, а які потребують уточнення. Вправа розвиває колективну чутливість, емпатію та здатність корегувати власну поведінку відповідно до реакцій інших. Тренер заохочує учасників аналізувати власні помилки та спільні досягнення, формуючи усвідомлене сприйняття психологічних станів ветеранів.

3. Рефлексія та підсумок

Вправа «Групова дискусія»

Після завершення основних вправ тренер ініціює дискусію, де учасники аналізують власні відчуття під час занять, визначають сильні сторони та зони, що потребують розвитку. Кожен описує, що він дізнався про психологічний стан ветеранів і як це можна застосувати у практичній роботі. Групова дискусія стимулює усвідомлення внутрішніх бар'єрів та способів їх подолання.

Вправа «Міні-рефлексія»

Учасники заповнюють короткі анкети або роблять записи про власні емоції, труднощі та успіхи під час занять. Потім тренер пропонує обмінятися враженнями у парах, що допомагає сформулювати конкретні стратегії

покращення взаємодії з ветеранами. Ця вправа сприяє закріпленню навичок, розвитку саморефлексії та визначенню індивідуальних цілей для подальшого професійного зростання.

Завершальною частиною заняття є підбиття підсумків тренером, формулювання ключових висновків та постановка цілей для наступного модуля програми. Учасники отримують можливість оцінити власний емоційний потенціал, визначити стратегії корекції реакцій та закріпити набуті навички для практичного застосування у спілкуванні з ветеранами.

Заняття 2

Тема. Командир власних емоцій.

Мета: розвинути у фахівців ветеранських просторів здатність до саморегуляції та управління власними емоціями під час взаємодії з ветеранами, підвищити стресостійкість, усвідомленість власних реакцій та здатність коригувати їх у комунікації.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Вправа «Налаштування на роботу»

Учасники сідають у коло. Тренер запрошує кожного висловити свої очікування від заняття, визначити, які емоційні реакції вони хочуть покращити під час спілкування з ветеранами, і які труднощі відчувають у власній саморегуляції. Кожен учасник формулює одну або дві цілі, які тренер записує на дошці. Потім група обговорює, які внутрішні бар'єри можуть заважати контролю емоцій у стресових ситуаціях, таких як конфлікт, роздратування або тривога ветерана. Вправа охоплює коротку техніку дихання для стабілізації внутрішнього стану перед початком роботи. Після цього учасники уявляють себе у типових робочих ситуаціях та обговорюють, які емоційні реакції можуть виникати у них та у ветеранів. Тренер пояснює важливість самоспостереження та усвідомленого регулювання власного стану для створення безпечного простору.

Вправа «Обговорення правил саморегуляції»

Група разом формує правила контролю емоцій, включаючи принцип «пауза перед реакцією», використання коротких ярликів («Я спокійний», «Я можу почекати»), моніторинг тілесних сигналів напруги, а також спільну підтримку між колегами. Тренер пропонує учасникам приклади, як різні невербальні і вербальні прояви можуть сигналізувати про емоційне напруження. Учасники обговорюють, як ці правила можна застосовувати у взаємодії з ветеранами, коли виникають провокативні або стресові ситуації. Завершується частина коротким обміном думками щодо власної готовності до занять і очікувань від тренінгу.

2. Основна частина

Вправа «Емоційне дзеркало»

Кожен учасник отримує завдання спостерігати за власними емоційними реакціями під час імітації типових ситуацій ветеранів. Тренер зачитує сценарій: наприклад, ветерану важко адаптуватися до роботи або виникає конфлікт у сім'ї. Учасники відтворюють реакції тіла, голосу, міміки, після чого обговорюють: які власні емоції з'явилися, що їх провокувало і як можна було б їх регулювати. Далі група аналізує, які невербальні сигнали можуть бути зрозумілими для ветерана і як вони впливають на його стан. Тренер підкреслює важливість відстеження власних тригерів та розвитку саморегуляції. Ця вправа дає змогу учасникам відчувати взаємозв'язок між внутрішнім станом і ефективністю комунікації.

Гра «Регулятор настрою»

Учасники отримують завдання змоделювати ситуацію, де емоційний стан ветерана може провокувати власну тривогу або роздратування. Кожен обирає одну техніку саморегуляції: глибоке дихання, міні-пауза, зміна фокусування уваги, позитивна самонавішка. Потім вони програють сцену з іншими учасниками, демонструючи, як впровадження техніки впливає на взаємодію. Група обговорює ефективність кожного способу, тренер надає коментарі щодо адаптивності та практичного застосування.

Вправа «Контрольна шкала»

Учасники малюють умовну шкалу від 0 до 10, де відзначають свій рівень емоційного напруження в різних робочих ситуаціях. Після цього вони аналізують, які фактори вплинули на їх зростання емоційного задіяння, і обговорюють методи зниження напруги. Тренер пояснює, як постійний моніторинг власного стану дає змогу уникати імпульсивних реакцій та підтримувати безпечний контакт з ветераном. Учасники обмінюються способами самоконтролю, які застосовують у повсякденній практиці.

Гра «Розпізнавання тригерів»

Учасникам пропонують ідентифікувати фактори, що викликають стрес у ветеранів та у себе. Кожен учасник ділиться конкретними прикладами, група обговорює можливі варіанти реагування. Тренер пояснює, як знання тригерів дає змогу планувати превентивні дії, уникати конфліктів і створювати підтримуюче середовище.

Вправа «Партнерське регулювання»

Учасники працюють парами, один грає роль ветерана, інший – фахівця. Фахівець практикує корекцію власних емоційних реакцій у відповідь на сигнали партнера, використовуючи техніки «Емоційного дзеркала» та «Регулятора настрою». Потім ролі змінюються. Обговорення у групі дає змогу виявити складності, поділитися ефективними стратегіями та відпрацювати синхронізацію емоцій у реальному контакті. Тренер коментує дії, пропонує альтернативні варіанти регуляції, звертаючи увагу на баланс між емпатією та дистанцією.

3. Рефлексія та підсумок

Вправа «Групова дискусія»

Учасники описують власні відчуття під час основних вправ, аналізують успіхи та труднощі у саморегуляції. Обговорюють, які техніки працюють найкраще, і як застосовувати їх у реальних ситуаціях з ветеранами.

Вправа «Міні-рефлексія»

Кожен робить записи про ключові відкриття, що допомогли усвідомити власні реакції, та формує план вдосконалення навичок самоконтролю. Потім

учасники обмінюються висновками у парах, обговорюють застосування та визначають стратегії постійного розвитку професійної компетентності.

Завершальною частиною є підбиття підсумків тренером, формулювання ключових висновків та постановка цілей для наступного модуля. Учасники отримують практичні інструменти для стабілізації власного емоційного стану, що підвищує ефективність спілкування з ветеранами та створює основу для безпечного простору в подальшій роботі.

Заняття 3

Тема. Слухати і чути.

Мета: розвинути у фахівців ветеранських просторів здатність розпізнавати невербальні сигнали ветеранів, визначати емоційні стани на основі вербальної та невербальної інформації, підвищити чутливість до тонких проявів емоцій та покращити ефективність комунікації.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Вправа «Встановлення правил спостереження та активного слухання»

Учасники сідають у коло, тренер пропонує сформулювати правила взаємодії для безпечного та уважного спостереження. Кожен висловлює, які моменти в спілкуванні з ветеранами він зазвичай недооцінює. Група визначає, що під «уважним слуханням» розуміється не лише сприйняття слів, але й тон голосу, паузи, темп мовлення та мімічні сигнали. Тренер додає правило «не перебивати» та наголошує на важливості фокусування уваги на невербальних аспектах.

2. Основна частина

Вправа «Невидимий текст»

Учасникам пропонується прослухати або переглянути короткий запис розмови ветерана, де частина інформації прихована або опосередкована невербальними сигналами. Завдання: визначити, які емоції стоять за словами, які зміни у голосі або інтонації свідчать про тривогу, сум чи роздратування. Потім учасники обговорюють свої висновки у малих групах, порівнюють спостереження та обговорюють різні варіанти інтерпретації. Тренер пояснює, що

«Невидимий текст» допомагає навчитися помічати приховані сигнали, які не завжди збігаються з вербальною інформацією.

Гра «Емоційний калейдоскоп»

Учасники отримують картки з описом емоційних станів ветеранів у типових життєвих ситуаціях. Кожен по черзі демонструє цю емоцію мімікою, жестами, позицією тіла та інтонацією. Інші учасники намагаються розпізнати емоцію та пояснити, які сигнали допомогли їм у цьому. Після цього тренер обговорює, як такі навички можна застосувати у реальному спілкуванні, звертаючи увагу на багатозначність невербальних сигналів та їх контекстуальну інтерпретацію. Гра тренує уважність, чутливість до деталей та здатність до інтегрованого сприйняття невербальних проявів.

Вправа «Сигнали і реакції»

Учасники отримують завдання спостерігати за реакціями один одного під час коротких імпровізованих діалогів. Тренер пропонує різні сценарії: втому, нервозність, раптове здивування ветерана. Фахівці аналізують відповідність власних реакцій невербальним сигналам партнера: чи правильно підібрали дистанцію, темп мовлення, пози тіла. Потім група обговорює, як такі спостереження допомагають уникати конфліктів та підвищувати довіру.

Гра «Контекстуальне читання»

Учасникам демонструються сценки, де вербальні повідомлення суперечать невербальним сигналам (наприклад, слова «Все добре» супроводжуються напруженою мімікою та стиснутими кулаками). Завдання: визначити справжній емоційний стан героя та запропонувати адекватні стратегії реагування. Після обговорення тренер підкреслює важливість поєднання слів, тону, жестів та контексту для точного розуміння ветерана. Гра допомагає фахівцям уникати помилкових інтерпретацій та навчитися помічати «приховані» емоції.

3. Рефлексія та підсумок

Вправа «Обговорення труднощів та успіхів»

Група ділиться власними спостереженнями: які невербальні сигнали помічали легко, а які важко, які стратегії спрацювали, а які потребують

доопрацювання. Кожен учасник формулює одну практичну техніку, яку планує застосовувати у роботі з ветеранами.

Вправа «План вдосконалення спостереження»

Учасники записують конкретні кроки, які допоможуть покращити уважність до невербальних сигналів: щоденне спостереження, ведення нотаток, аналіз конфліктних ситуацій, взаємне обговорення з колегами. Тренер надає зворотний зв'язок, систематизує ключові висновки та допомагає сформулювати план розвитку спостережливості та інтегрованого сприйняття.

Завершальною частиною є підбиття підсумків та обговорення того, як усвідомлення невербальних сигналів підвищує ефективність комунікації та створює основу для безпечного і підтримуючого простору для ветеранів. Учасники отримують практичні інструменти для точного визначення емоційного стану ветеранів та адаптації власної поведінки у комунікації.

Заняття 4

Тема. Прояв довіри

Мета: формувати у фахівців ветеранських просторів навички створення безпечного та підтримуючого середовища для ветеранів, сприяти відкритості, взаєморозумінню та довірі у комунікації.

Хід заняття

1. Організаційна частина

Вправа «Налаштування групи на довірливий формат роботи»

Учасники сідають у коло, тренер пояснює, що сьогоднішнє завдання – навчитися створювати безпечний простір для ветеранів. Кожен висловлює свої очікування та страхи щодо комунікації з ветеранами, особливо щодо відвертості та власних реакцій на емоційні прояви. Група разом формулює правила взаємодії: конфіденційність, уважність, повага до емоційного стану інших, активне слухання без оцінок. Тренер наголошує на значенні невербальної підтримки та встановленні безпечної дистанції. Коротка інтерактивна вправа дає змогу кожному відчувати, як змінюється внутрішнє ставлення до групи після проголошення правил і встановлення згоди.

2. Основна частина

Вправа «Коло довіри»

Учасники стають у великий коло, тримаються за руки або легенько доторкаються ліктями. Тренер проголошує серію фраз, які відображають емоційні потреби ветеранів («Мене чують», «Мене розуміють», «Мене приймають»). Учасники повторюють фрази вголос та одночасно відчують внутрішню підтримку від колег. Потім тренер пропонує уявити, що ці слова – це сигнал, який вони передають ветеранам під час спілкування. Завдання допомагає відчувати силу невербальної підтримки, навчитися передавати прийняття через пози, жести, інтонацію та вираз обличчя. Група обговорює відчуття, що виникли під час вправи, аналізує готовність створювати довіру у реальних ситуаціях.

Гра «Секретний месенджер»

Учасники поділяються на пари або трійки, отримують завдання передати повідомлення так, щоб його зміст і емоційне забарвлення були точно зрозумілі партнеру. Один учасник висловлює повідомлення вербально і невербально, інший – інтерпретує його зміст та стан. Після серії обмінів група обговорює, які невербальні сигнали допомогли правильно зрозуміти повідомлення, а де виникли непорозуміння. Тренер пояснює, що навіть невеликі зміни у тоні, жести чи міміці можуть впливати на рівень довіри, який формує фахівець.

Вправа «Розділене рішення»

Тренер моделює ситуації, коли ветерани стикаються з непростими виборами або дилемами. Учасники працюють у парах або малих групах, обговорюючи можливі варіанти підтримки ветерана. Кожен пропонує власний підхід, демонструючи готовність слухати, не нав'язуючи рішення, та спільно формує оптимальний план дій. Після завершення обговорення група аналізує, як спільна робота допомагає підвищити довіру, і що у їхніх словах або поведінці створює відчуття безпеки. Вправа підкреслює важливість партнерського підходу та підтримки автономії ветерана.

Гра «Психологічний барометр»

Учасники оцінюють власні відчуття довіри у групі на умовній шкалі від 1 до 10. Потім тренер пропонує вправу, де кожен демонструє невербальний сигнал,

який може підвищити довіру колегам і ветеранам. Група обговорює, які елементи поведінки допомагають формувати відчуття безпечного простору, а які можуть викликати дискомфорт або недовіру.

3. Рефлексія та підсумок

Вправа «Моя роль у формуванні безпечного простору»

Учасники розмірковують, як їхні власні реакції, слова та пози впливають на рівень довіри у комунікації з ветеранами. Кожен формулює власні сильні сторони та області, що потребують розвитку.

Вправа «Планування стратегій підтримки ветеранів»

Учасники складають короткий план дій: які невербальні сигнали та вербальні формулювання вони будуть застосовувати для створення безпечного середовища, як будуть регулювати власні емоції та підтримувати довіру. Тренер підсумовує основні висновки, наголошує на значенні інтеграції вербальної та невербальної комунікації, а також на ролі безпечного простору як бази взаємодії.

Завершальним етапом є групова дискусія, де учасники узагальнюють досвід, обговорюють труднощі та досягнення, фокусуючись на практичних аспектах формування довіри у роботі з ветеранами.