

Цицей Р. М., ад'юнкт НДЛ екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України (м. Харків)

ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ ЯК СКЛАДОВА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ПСИХОЛОГА З ПОСТРАЖДАЛИМ В ОСЕРЕДКУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

У статті йдеться про основні фактори, які тим чи іншим чином впливають на успішність встановлення психологічного контакту екстремального психолога з постраждалим в умовах надзвичайної ситуації. Розглядаються особливості сприйняття постраждалим психолога, наводяться характеристики, що впливають на перше враження про фахівця-психолога.

Ключові слова: перше враження; психологічний контакт; екстремальний психолог; постраждалий.

В статті представлені основні фактори, которые определенным образом влияют на успешность установления психологического контакта экстремального психолога с пострадавшим в условиях чрезвычайной ситуации. Рассматриваются особенности восприятия пострадавшим психолога, приводятся характеристики, которые влияют на первое впечатление о специалисте-психологе.

Ключевые слова: первое впечатление; психологический контакт; экстремальный психолог; пострадавший.

Постановка проблеми. Місце та роль екстремального психолога в осередку надзвичайної ситуації за останні роки оформились вже досить чітко. Ще якихось 8-10 років назад про фахівців такого профілю майже ніхто не знав, а їх поява на місцях катастроф та аварій могла викликати лише здивування. Сьогодні на ДСНС України (Державну службу з надзвичайних ситуацій) покладено завдання по психологічному захисту населення [3], яким, перш за все, в осередку надзвичайної ситуації опікуються екстремальні психологи служби цивільного захисту.

Незважаючи на те, що до присутності екстремального психолога в осередку трагедії практично всі вже звикли, проблема особливостей його сприйняття самими постраждалими залишаються відкритими. Крім цього детального розгляду потребує питання вивчення умов або факторів, які обумовлюють успішність встановлення психологічного контакту з постраждалим як складової процесу надання йому екстреної психологічної допомоги.

Аналіз останніх досліджень. При взаємодії людей один з одним, про кожну людину формується певна думка, на результати якої впливають індивідуальні особливості тих, хто між собою спілкується - переконання, потреби, почуття. Відбиваючись на поведінці, проявляючись у діях і вчинках по відношенню до оточуючих, вони сприяють більш повному розкриттю психологічної сутності особистості, допомагають зрозуміти характер, здібності, інтереси людини. У 50-60-ті р.р. ХХ століття

активно формувався напрямок психології, предметом дослідження якого став процес та особливості сприйняття і розуміння людини людиною. Важливими напрямками дослідження в даній області були: формування першого враження про людину (А.О.Бодальов, Дж.Дейрлі, Г.Клаус); інформаційна та регулятивна роль процесів сприйняття і розуміння (А.О.Бодальов, В. Віттрайх, Г.Оллпорт, К.Рейковскі); індивідуальні, вікові, професійні особливості сприйняття (Ф.Гезелл, Б.Мазнер); вплив на сприйняття властивостей того, хто сприймає і сприйманого, їх взаємовідносин, самооцінки, минулого досвіду (Б. Г. Ананьєв, В.М.Мясищев, П.М. Якобсон, І.Бієрі, Е.Боулз, М.Гінніз, Т.Ньюкомб, Н.Трессельт, Е.Холл); оцінка експресивної поведінки (П.М. Якобсон, Е.Ванденберг, М.Маттісон, Г.Оллпорт, Т.Олсен) і особливості сприйняття рис обличчя (В.Н.Панферов, М.Коган, П.Секорд, А.Стоун).

Виклад основного матеріалу. Ми припускаємо, що ефективність та швидкість встановлення психологічного контакту екстремального психолога з постраждалим в умовах надзвичайної ситуації, перш за все, може обумовлюватись зовнішнім видом фахівця. Зауважимо, саме з метою оптимізації встановлення психологічного контакту з постраждалими в умовах надзвичайної ситуації та з метою спрощення процедури ідентифікації психолога серед фахівців інших рятувальних служб, було впроваджено знаки відрізнення на формі у вигляді написів «психолог» (рис.1).



Рис. 1. Знаки відрізнєння на формі екстремальних психологів

Слід додати, що в загальній психології процес міжособистісного сприйняття розглядається з точки зору загальної пізнавальної здібності людини, як суб'єкта пізнання навколишньої дійсності. З одного боку, способи сприйняття та оцінки людини людиною багато в чому тотожні сприйняттю і оцінці їм об'єктів світу речей. Тут також мають силу закони взаємодії фігури і фону (Р. Крачфілда, Д. Креч), пороги впізнавання і розрізнєння (В.Н.Панферов), вплив на сприйняття фізичних характеристик стимулів, їх сили, інтенсивності, послідовності (К.Ітгельсон, Т.Ньюкомб, М.Слек), закони адаптації, соціальні константи (Х. Кентріл).

З іншого боку, міжособистісне сприйняття носить більш функціональний характер. Сприйняття людини людиною, що протікає при взаємодії і спілкуванні людей, незрівнянно більш активний процес, ніж сприйняття інших об'єктів навколишнього світу. Цей процес активізує розумові, вольові, емоційні процеси і частіше спонукає до дії. Відмінною стороною процесу сприйняття при взаємодії людей є гнучкий і різнобічний зв'язок, який розбудовує багато інших психічних процесів, включає нові компоненти в загальну логічну схему, направляє сам процес і регулює поведінку людини.

Саме тому термін «сприйняття» в 50-60-ті роки вживався у відносно вузькій галузі соціальної психології, та стосувався виключно міжособистісної взаємодії. У той же час закордонні психологи термін «сприйняття» вживали в більш широкому і загальному плані - як осмислене, цілеспрямоване пізнання, як

процес міжособистісної взаємодії, що включає розуміння.

Сприйняття людьми один одного - це єдність двох різних процесів, які можуть бути розділені лише умовно: виділення (спостереження, оцінка, відбір ознак, якостей, властивостей об'єкта) і приписування даній людині ознак, якостей, властивостей, які можуть бути лише плодом ілюзій самого суб'єкту [2; 4; 7; 10]. Саме так відбувається сприйняття особистості фахівця-психолога постраждалими в осередку надзвичайної ситуації, проходить його ідентифікація. Можна припустити, що в перші миті процесу сприйняття також формується і перше враження про фахівця, яке втілюється у діаді ставлення «довіряти-недовіряти».

Психологічний контакт – це процес встановлення, розвитку та підтримки взаємного тяжіння тих, що між собою спілкуються. Успішність встановлення і розвитку психологічного контакту багато в чому обумовлена гармонією людських відносин, розвитком психологічних зв'язків між людьми, що спілкуються. Якщо люди переймаються інтересом чи довірою один до одного, можна говорити, що між ними встановився психологічний контакт.

Розвиток контакту між людьми в психологічному плані проходить три стадії: 1) взаємне оцінювання; 2) взаємна зацікавленість; 3) відокремлення в діяду. При оцінюванні має місце зовнішнє сприйняття один одного і формування першого враження. Зустрівшись один з одним, люди підсвідомо прогнозують результат контакту. Результатом

взаємного оцінювання є вступ до спілкування або відмова від нього. Далі учасники спілкування роблять обережні кроки до зближення. Виникає зацікавленість один одним, скорочується обмін інформацією з іншими особами. Все це веде до вибору загальної тематики для бесід і, в кінцевому рахунку, до відокремлення. Важливими показниками цієї стадії є частий обмін поглядами, посмішками, скорочення дистанції між партнерами.

Додамо, що у вітчизняній психології поняття «сприйняття» охоплює широке коло явищ, що включає процеси враження, взаємодії, співпереживання (Д.Авербух, Р.Вудвортс, А.Лазурський, П.Лівшиц, С.Рубінштейн, І.Сікорський, А. Соколов, О.Тіхоміров). У соціальній психології процес міжособистісного сприйняття вивчається з точки людини, як суб'єкта пізнання соціальної дійсності. Під сприйняттям у соціальній психології розуміється створення цілісного образу іншої людини, що формується на основі оцінки його зовнішнього вигляду і поведінки в умовах безпосереднього спілкування та спільної діяльності (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, В.Н.Панферов та ін). Функції міжособистісного сприйняття у спілкуванні: інформування про особистості партнера по спілкуванню, прогнозування його поведінки, регуляція своєї поведінки по відношенню до партнера, встановлення емоційних стосунків з партнером, саме сприйняття, самопізнання, накопичення соціального досвіду (В.Н.Куніцина, Н.В. Казарінова та ін.) Перелічені особливості досить чітко проявляються при взаємодії «психолог-клієнт» як у звичних – нормальних умовах взаємодії, так і в ненормальних, екстремальних умовах. Саме тоді, коли постраждалий отримує максимальну кількість інформації про фахівця-психолога, коли зможе усвідомити, що саме він отримує від взаємодії з екстремальним психологом, можна говорити про високу вірогідність успішного встановлення психологічного контакту.

Процес міжособистісного пізнання традиційно розглядається як чотирьох компонентна структура, що включає в себе: 1) того, хто сприймає (реципієнта), 2) сприйманого (інципієнта), 3) сам процес міжособистісного сприйняття, тобто формування образу інципієнта у свідомості реципієнта, 4) образ інципієнта у свідомості реципієнта [1]. Підставою для інтерпретації служить зовнішній вигляд людини, невербальна поведінка, невербальний текст спілкування. Ці аспекти досить легко відслідкувати за допомогою так званих правил, які визначають зовнішній вигляд та поведінку екстремального психолога в осередку горя.

Так, слід вказати на наступні особливості зовнішнього вигляду фахівця-психолога [6]. Перш за все, зовнішній вигляд екстремального психолога повинен бути охайним та відповідати наступним вимогам:

- макіяж у жінок-психологів повинен бути помірним. Яскрава косметика може викликати роздратування з боку постраждалих та заважатиме ефективному процесу встановлення психологічного контакту з ними;

- обмеження у використанні прикрас та аксесуарів. Як відмічається, психологу в зоні надзвичайної ситуації доводиться виконувати безліч різних функцій, а наявність прикрас може цьому заважати. Крім цього, зайві прикраси можуть виступати своєрідним бар'єром при встановленні з постраждалою людиною психологічного контакту;

- бажано не виділяти та не виставляти напоказ символи віри.

Крім вище переліченого необхідно пам'ятати про загальні правила, яких слід дотримуватись фахівцеві в осередку надзвичайної ситуації. Зауважимо, що з метою оптимізації процесу надання екстреної психологічної допомоги постраждалим взагалі та для встановлення психологічного контакту з постраждалими зокрема, психологи не повинні робити наступне:

- 1) збиратись на очах у постраждалих у групи та голосно щось обговорювати;

- 2) приймати їжу на очах у постраждалих;

- 3) бігати, кричати, сміятись.

Відмітимо, що в межах досліджень соціальної перцепції, зовнішній вигляд розуміється «як сукупність анатомічних, функціональних і соціальних ознак, доступних конкретно-чуттєвому відбиттю» [2].

Невербальний текст спілкування - це поведінка людини, за якою спостерігають в контексті спілкування, це текст, реалізований за допомогою невербальних знаків, породжених суб'єктом спілкування [8], що передає інформацію від людини до людини. Зорово сприйнята інформація про людину і від людини передається візуальними знаками трьох візуально-комунікативних систем: габітусу (фізичний вигляд, анатомічні особливості обличчя, інших частин тіла, конституція і пр.), костюма (соціальне оформлення зовнішності: одяг, взуття, прикраса, аксесуари, зачіска, окуляри та ін), кінесики (будь-які значущі рухи: міміка, жестикуляція, хода, пози).

Як показують дослідження, інтерпретація іншої людини в основному здійснюється через функціонально-експресивні ознаки, тобто жести, міміку та ін [2]. У деяких дослідженнях показано, що кінетичні знаки (жести й міміка) частіше виявляються визначальними у візуальному

тесті спілкування [8]. Описано «семантичні поля» для елементів зовнішнього вигляду і невербальної поведінки, де категорії інтерпретації, описані вище, постають у вигляді ієрархічної системи. Інформаційно - індикативні прояви кінесичних компонентів (В.А.Лабунська) і соціального оформлення зовнішності (Є.А.Петрова) виглядають наступним чином: жести - переважно відображають дії, емоційні стани та інтелектуально-вольові процеси особистості; міміка - є індикатором емоційних станів, інтелектуально-вольових процесів, якостей особистості і відносин суб'єкта; погляд, поза - також як у міміки плюс статус-роль, взаємини; хода - дії, емоційні стани; поведінка у групі - форми взаємодії, відносини і соціальний статус; одяг - якості особистості, соціальний статус і роль. Знаки зовнішності і невербальної поведінки крім загально комунікативного значення несуть в спілкуванні інформацію про інципієнта та є індикаторами його особистості [5; 8].

При інтерпретації інформації, що виходить від людини на візуальному рівні, не існує постійної домінантності окремих знакових систем (габітус, кінесика, костюм), а особливу роль грають ті елементи зовнішності і невербальної поведінки, які несуть інформацію неадекватну за значенням решті частини візуального тексту. Подібний механізм проявляється і в співвідношенні вербальної та візуальної інформації [8].

Так на думку А.О.Бодальова існують чотири механізми виведення інформації про людину за її зовнішнім виглядом: аналітичний, коли кожен з елементів зовнішності пов'язується з конкретною психологічною властивістю особистості; емоційний, коли якість особистості приписується людині залежно від естетичної привабливості її зовнішності; перцептивно-асоціативний, коли людині приписуються якості іншого, зовні схожого на неї; соціально-асоціативний, коли людині приписуються якості того соціального типу, до якого вона віднесена на основі сприйняття її зовнішності [2].

Психологічні дослідження показали, що в основі сприйняття незнайомих раніше людей і людей, з якими вже є досвід спілкування, лежать різні психологічні механізми. У першому випадку сприйняття здійснюється на основі механізмів міжгрупового спілкування, а в другому - механізмів міжособистісного спілкування.

Вивчені наступні механізми міжособистісного сприйняття: ідентифікація (пізнання шляхом уподібнення себе іншому, наслідування, проникнення у внутрішній світ шляхом «вживання» в невербальну поведінку, емпатія (здатність людини до розуміння

іншого на емоційному рівні, співпереживання його проблемам), соціально-психологічна рефлексія (усвідомлення людиною того, як він сприймається іншими), стереотипізація (стійке уявлення про що-небудь або образ чогонебудь) (В.Н.Панфьоров, А.О. Бодальов, В.Н.Куніціна, Г.М.Андреева та ін.). Важливим чинником підвищення точності міжособистісного сприйняття є отримання від сприйнятої людини зворотного зв'язку, що допомагає скоректувати образ і сприяє більш точному прогнозу поведінки партнера по спілкуванню [9].

Відмітимо, що головним механізмом формування першого враження є соціальна стереотипізація, оскільки в ситуації знайомства основним завданням сприйняття нової людини є визначення соціальної, групової приналежності партнера, орієнтування в міжгруповому спілкуванні. Стереотипи - це «життєві узагальнення», стійкі уявлення про якісь явища чи людей, властиві представникам тієї чи іншої групи (Г. М. Андреева, В.С.Агеєв, А.О.Бодальов, И.С.Кон, Г.М.Кондратенко, Н.А.Русіна, В.А.Ядов). Стереотипи функціонують в суспільстві як еталони оцінки особистості, полегшуючи орієнтацію в процесах спілкування і практичної діяльності. При сприйнятті незнайомої людини, відбувається її віднесення до певної соціально-психологічної категорії на основі візуальних знаків зовнішнього вигляду, поведінки, що дозволяє зняти невизначеність у спілкуванні.

Виділяють два типи стереотипів: 1) уявлення, що характеризують людей як членів певних національних, соціальних і політичних груп, 2) стереотипи, що стосуються зв'язку зовнішніх проявів і внутрішнього змісту особистості [1]. Стереотипізація здійснюється таким чином: на основі елементів зовнішності, соціального оформлення, поведінки, мови тощо, спостерігач відносить сприйману людину до певної групи, потім актуалізується соціальний стереотип, і відбувається приписування їй всіх якостей, властивих типовому представникові даної групи, а інші особливості виявляються не у фокусі сприйняття. Стереотип формує очікування певної поведінки від людини і якщо сталася помилка в приписуванні стереотипу, то виникає непорозуміння людьми один одного.

Особливість пізнання психологом людини в ході спілкування полягає в тому, що суб'єкт, який сприймає, прагне зрозуміти не тільки обумовленість зовнішніх ознак партнера, але також його наміри, плани, його суб'єктивний світ. Можна стверджувати, що і сам процес формування першого враження логічно розпадається на кілька етапів. *Перший* – це сприйняття об'єктивних характеристик. Тут партнер по спілкуванню сприймається

Питання психології

швидше як фізичний індивід з зовнішніми зрозумілими особливостями (стаць, зріст, міміка, одяг, хода, рольові ознаки і т. д.). Це – якості, як би говорять самі за себе. У зв'язку з цим їх і називають невербальними компонентами спілкування. Психолог В.А. Лабунська виділяє щонайменше 15 функцій невербальної поведінки (створення образу партнера, маскування небажаних рис і т. д.) [5]. *Другий етап* – це сприйняття емоційних і поведінкових проявів, загального психічного стану партнера по спілкуванню. *Третій етап* – це синтез наших раціональних умовиводів, емоційних вражень, ув'язування минулого досвіду і наших власних намірів по відношенню до партнера і створення так званого динамічного образу, який включає оціночні уявлення про іншого, як володаря соціально-рольових і індивідуально-особистісних рис, що роблять його придатним чи непридатним для спілкування в даних умовах.

Крім цього, у процесі спілкування між людьми виникає симпатія чи антипатія, які складаються звичайно на підсвідомому рівні. Розвиток контакту триває тільки за наявності

позитивного ставлення один до одного, тобто коли має місце взаємна симпатія. Щоб цього досягти в умовах екстремальної ситуації психолог повинен при встановленні контакту слід сказати постраждалому, що він очікує від спілкування з ним; фахівець не повинен розпочинати діяти одразу; необхідно представитись, сказати, хто ви та які функції виконуєте; психолог повинен дуже обережно встановлювати тілесний контакт.

Висновки. Таким чином перше враження, яке формується у постраждалого стосовно фахівця-психолога, певним чином обумовлює успішність встановлення психологічного контакту в екстремальних умовах. Основними факторами, які можуть впливати на формування першого враження, можна назвати зовнішній вигляд фахівця-психолога та особливості його поведінки. Але поряд з цим, психолог повинен враховувати, що найбільший інтерес до себе як до фахівця, а також до спілкування він може викликати в процесі самої бесіди. Навіть у тому випадку, якщо об'єкт буде спочатку відчувати до психолога відповідне почуття неприязні, бесіда може виправити становище.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. - М., 1980. - 432 с.
2. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. - М., 1982. -199 с.
3. Закон України «Про захист населення і територій від надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру» від 08.06.2000 №1809 – III.
4. Куницина В.Н. Межличностное общение. - СПб, 2001. - 253 с.
5. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / В.А. Лабунская. - Рост. н/Д, 1999. - 608 с.
6. Оніщенко Н.В. Роль та місце екстремальних психологів при ліквідації наслідків надзвичайної ситуації / Н.В. Оніщенко // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. Праць – К.: НУОУ, 2012. – Вип.1 (26). – С.223-229.
7. Панферов В.Н. Психологическая структура познания человека человеком / В.Н. Панферов // Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания. - Краснодар. - 1977. - С. 21 - 28.
8. Петрова Е.А. Визуальная психосемиотика общения / Е.А. Петрова. - М., 1999. - 176 с.
9. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. - М.: МГУ, 1989. - 76 с.
10. Русина Н.А. Семантические образования в восприятии другого человека./Н.А. Русина: Автореферат дис. на соиск. уч. степ. канд. психол. н. - М., 1983. - 18 с.

Tsytsy R. M., adjunct

FIRST IMPRESSIONS AS A COMPONENT PSYCHOLOGICAL CONTACT EXTREME PSYCHOLOGIST WITH THOSE INJURED DURING EMERGENCY SITUATIONS

The article analyzes the main factors that in some way affect the effectiveness of establishing psychological contact with the victims of extreme psychologist in an emergency situation. The peculiarities of perception of the victims of the psychologist, are characteristics that influence the first impression of professional psychologists. Also presents the basic requirements that must be observed extreme psychologist who works with victims in the emergency area. Take into account requirements for the appearance and characteristics of behavior specialists in the provision of emergency psychological aid to victims of emergency population.

Keywords: first impression, psychological contact, extreme psychologist victim.