

# НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ: ДОСВІД ПОБУДОВИ КОМБІНОВАНИХ МОДЕЛЕЙ КОМУНІКАЦІЇ

*Наукова доповідь на методологічному семінарі «Актуальні проблеми охорони психічного здоров'я українського народу у воєнний і повоєнний час», 16 листопада, 2023 р.*

<https://doi.org/10.37472/v.naes.2023.5227>



**УМЕРЕНКОВА**

**Наталія Федорівна**

кандидат психологічних наук,  
старший науковий співробітник лабораторії психології масової комунікації та медіаосвіти Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України,  
м. Київ, Україна



**Анотація.** У доповіді представлено досвід побудови комбінованої моделі комунікації під час організації психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців. Апробацію здійснено на базі проекту «Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців», охоплено понад 6,2 тис. осіб.

На основі аналізу практик надання психосоціальної підтримки родинам військовослужбовців в умовах повномасштабного російського вторгнення визначено складники, які можуть сприяти зниженню бар'єра звернення за психосоціальною підтримкою. Модель включає такі форми взаємодії: активні й пасивні, індивідуальні та групові, автоматизовані й інтерактивні, зокрема: едукативні матеріали та заходи, автоматизовані чат-боти, текстове консультування спеціалістом через месенджери, телефонне консультування, індивідуальне онлайн-консультування з відеозв'язком, групові заходи підтримки в онлайн-форматі з відеозв'язком. Розкрито принципи побудови моделі. За результатами апробації визначено, що у розробленні програм психосоціальної підтримки військовослужбовців та членів їхніх родин необхідно враховувати комплексну систему, яка буде забезпечувати маршрутизацію та надання якісної допомоги на кожному етапі контакту, що сприятиме побудові довіри з отримувачем допомоги і працюватиме на зниження бар'єра звернення за допомогою загалом.

**Ключові слова:** сім'ї військовослужбовців; комбатанти; психологічна допомога; комунікаційна модель.

Актуальність розбудови системи психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців не потребує додаткових доказів. За даними офіційних джерел, Україну захищає понад мільйон бійців (BBC News Україна, 2022). Побудову комбінованої моделі комунікації під час організації психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців здійснено на базі проекту «Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців», який було створено в березні 2022 р. на запит Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України за участі науковців Інституту соціальної та політичної психології НАПН України у співпраці з громадською організацією «Громадський рух «Жіноча Сила України». До команди проекту з перших днів і до сьогодні належать як наукові співробітники, так і аспіранти інституту. Проект являє

собою комунікаційну платформу, телефонну лінію, сайт, сторінки та месенджери в соціальних мережах, платформу для проведення групових заходів. У рамках проекту надаються такі послуги:

- 1) телефонні консультації із психологічних та соціальних питань (питання соціальних гарантій, пільг, виплат, оформлення документів; кроки, коли з військовим немає зв'язку; лікування, реабілітація тощо);
- 2) групи підтримки для дружин / партнерок та окремо матерів військовослужбовців;
- 3) психологічні консультації онлайн (рис. 1).



Рис. 1. Структура проекту «Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців»

У розробленні комунікаційної моделі враховано бар'єри, що існують на шляху звернення за психосоціальною підтримкою та психологічною допомогою у військових та членів їхніх сімей. Серед таких бар'єрів виокремлено:

- **Емоційний бар'єр.** У складних психоемоційних станах, особливо на стадії уникнення взаємодії із соціальним середовищем, існує тенденція до зниження ймовірності звернення за допомогою.

- **Соціальний бар'єр.** Звернення за психологічною допомогою все ще сприймається слабкістю і недопустимою формою поведінки, а також проявом психічних розладів та хвороб. Додатковим елементом є відкладення психоемоційних питань на другий план, як не актуальних, порівнюючи із більш важливими питаннями соціальної сфери. До цього бар'єру також можна віднести знецінення власних переживань у зіставленні з досвідом інших людей (наприклад, у сімей загиблих, зниклих ще гірша ситуація).

- **Технічний бар'єр.** З урахуванням викликів війни доступ до інтернету є обмеженим у певній категорії громадян (як у військових, так і у членів сімей). У військових в районі виконання завдань також існують проблеми з мобільним зв'язком, і

для них іноді більш доступним є інтернет-зв'язок. Додатковою особливістю є різний рівень цифрової грамотності в отримувачів послуг: не всі володіють уміннями використати чат-бот чи спеціалізовані інформаційні ресурси, або контактувати із психологом через онлайн-платформи.

- **Інформаційний бар'єр.** Не всі знають, до кого можна звернутися з тим, що турбує. Існує також упередження щодо звернення за допомогою до спеціалістів на місцевому рівні у малих громадах, оскільки існує страх порушення конфіденційності або неотримання належної фахової допомоги. Результати досліджень свідчать, що менше 50% громадян знають, до кого можуть звернутися за психологічною допомогою.

У відповідь на зазначені виклики було побудовано **модель комунікації** за такими принципами: комбінованості, багатоканальності, поступовості, комплексності.

- **Принцип комбінованості** визначає поєднання пасивних та активних складників, індивідуальних і групових, автоматизованих та інтерактивних. За змістом — це поєднання едукативних матеріалів та едукативних заходів, чат-ботів і консультативних чатів, телефонної лінії та текстового консультування, індивідуальних онлайн-консультацій і групових онлайн-заходів.

- **Принцип багатоканальності** визначає змогу звернутися за допомогою з будь-якої точки контакту потенційного отримувача допомоги з інформацією про таку допомогу: через сайт, телефонну лінію чи месенджери, а також через групу підтримки, якщо такі учасники у якості першого контакту долучились до групи підтримки.

- **Принцип комплексності** окреслює надання консультацій як із соціальних, так і з психологічних питань. Спираючись на попередні дослідження (Умеренкова, 2021), взято до уваги, що насамперед варто створити можливості вирішення питань соціального характеру, особливо таких, які зумовлюють активний емоційний фон. Наприклад, питання про пошук військового, коли з ним без попередження зник зв'язок, вирішення питань стосовно базових виплат, або оформлення належних документів після вимушеного переміщення. Тож було створено алгоритми надання консультацій із соціальних питань, що стосуються виплат та соціальних гарантій, медичного лікування та реабілітації, оформлення документів та питань несення служби. Надання консультацій за наявності емоційно-забарвлених соціальних запитів дає змогу знизити рівень емоційної на-

пруги, надати першу кризову психологічну допомогу, вибудувати первинну довіру, що сприяє зверненню за психологічною допомогою або створює можливості надати психологічну допомогу після консультацій із соціальних питань. Отже, *звернення на телефонну лінію або у месенджері можна розділити за змістом на: соціально-інформаційні, соціальні з емоційним фоном, прямі психологічні стосовно себе, прямі психологічні стосовно рідних.*

**Принцип поступовості.** Взаємодія із потенційними отримувачами допомоги здійснюється з моменту, коли вони пасивно контактують з інформацією: знайомляться з інформацією на сайті, у соціальних мережах, через друковані листівки в Територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки (ТЦК та СП), у місці виконання службових завдань або на едукативних заходах. У цих точках контакту завжди є можливість звернутися за подальшою допомогою. Тобто взаємодія з ними спрямовується до активної та інтерактивної форми в індивідуальному форматі. Читачу або учаснику заходу пропонується у разі наявності індивідуального запиту або бажання взяти участь у групі підтримки, зателефонувати чи звернутися у текстовому форматі у месенджер соціальних мереж або через сайт.

Особам, які звертаються зі складним зверненням у текстовому форматі, пропонується розмова

по телефону. Адже за вербалізованої інтерактивної взаємодії під час телефонної розмови краще відбувається опрацювання емоційного складника, формується контакт та довіра між консультантом та клієнтом. Отримувач допомоги відчуває полегшення, яке можна помітити по структурі та тону розмови.

Якщо під час телефонної розмови дружина / партнерка або мати військового зазначає, що в неї відсутнє підтримувальне соціальне середовище, консультант пропонує долучитися до відповідної групи підтримки та допомагає зареєструватися у відповідній анкеті, або використовує текстовий канал комунікації для надсилання реєстраційної анкети чи додаткових едукативних матеріалів, якщо запит цього потребує. У разі звернень, що за своїм змістом передбачають більш ґрунтовну психологічну допомогу окрім кризової, консультант спрямовує особу за такою допомогою в онлайн чи офлайн-форматі (залежно від місця проживання особи і наявності там відповідного спеціаліста).

Тож комунікація з членами родин військовослужбовців під час психосоціальної підтримки здійснюється від пасивних автоматизованих форм взаємодії до активної індивідуальної й інтерактивної, а далі до групової форми взаємодії (див. рис. 2).

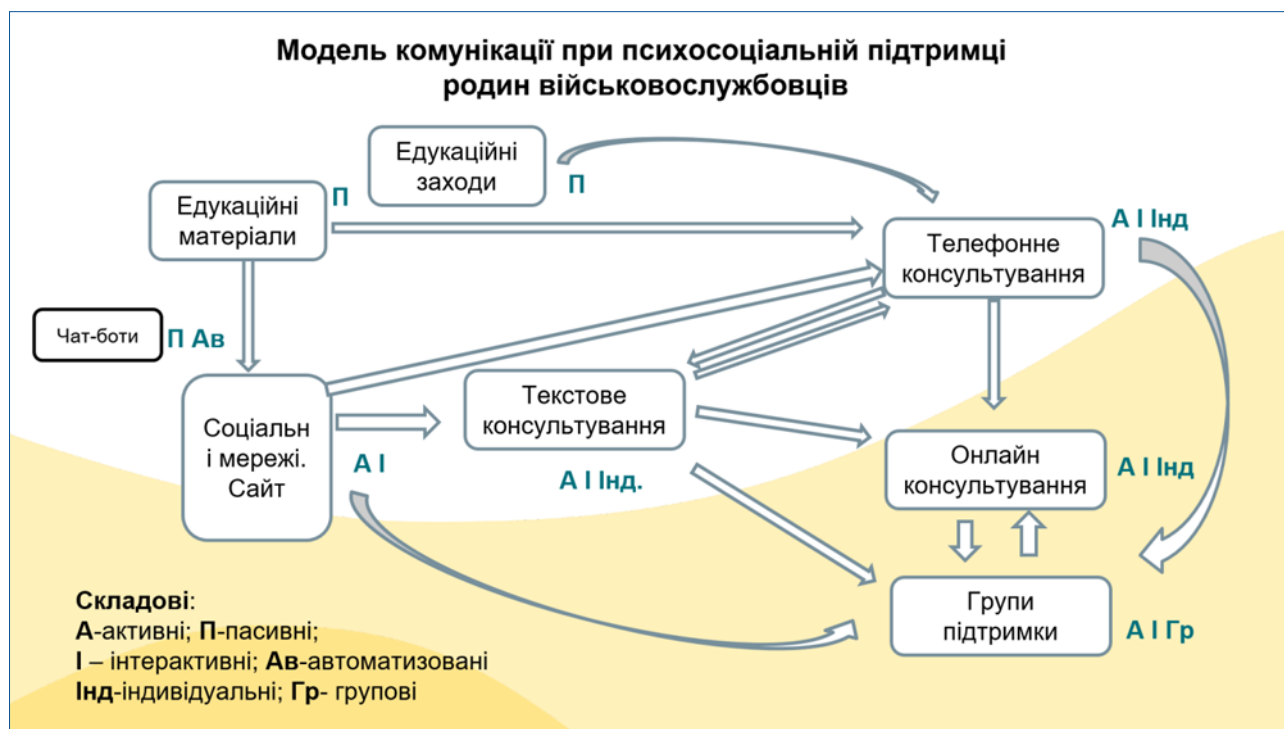


Рис. 2. Модель комунікації під час психосоціальної підтримки родин військовослужбовців

Досвід апробації розробленої моделі, яким було охоплено понад 6,2 тис. осіб, демонструє, що за збільшення едукативного компонента у різних форматах збільшується як кількість звернень на телефонну лінію, так і кількість звернень у групи підтримки. За збільшення кількості звернень на телефонну лінію збільшується кількість звернень за індивідуальною психологічною допомогою. До прикладу, за жовтень 2023 р. з усіх звернень із психологічним і соціальним змістом 10 % запитувачів далі погодилися на психологічну онлайн-сесію із психологом.

Отже, досвід нашої роботи демонструє, що у побудові програм психосоціальної підтримки військовослужбовців та членів їхніх родин необхідно враховувати комплексну систему, яка буде забезпечувати маршрутизацію та надання якісної допомоги на кожному етапі контакту, що сприятиме побудові довіри з отримувачем допомоги і працюватиме на зниження бар'єру звернення за допомогою загалом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- BBC News Україна. (2022, 8 липня). *Україну захищать мільйон бійців. Резніков назвав три сценарії поразки росії*. <https://www.bbc.com/ukrainian/features-62099292>
- Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців. (2023). *Служба психосоціальної підтримки сімей військовослужбовців. Допомагаємо військовослужбовцям та їхнім сім'ям впоратися із емоційними викликами та інформуємо, з ким і як взаємодіяти щодо соціальних питань*. <https://www.pidtrymka.in.ua>
- Умеренкова, Н.Ф. (2021). *Психологічні особливості комунікативної поведінки дружин у сім'ях комбатантів* [Дисертація на здобуття ступеня кандидата психологічних наук. Інститут соціальної та політичної психології НАПН України]. Київ, 370 с.

## SCIENTIFIC AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO ORGANIZING PSYCHOSOCIAL SUPPORT FOR FAMILIES OF MILITARY PERSONNEL: EXPERIENCE OF BUILDING COMBINED COMMUNICATION MODELS

*Scientific report at the methodological seminar of NAES of Ukraine «Actual problems of mental health protection of the Ukrainian people under martial law and post-war times», November 16, 2023*

**Nataliia Umerenkova**

*PhD in Psychology, Senior Researcher of the Laboratory of Mass Communication Psychology and Media Education, Institute for Social and Political Psychology of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine*

**Abstract.** *The report presents the experience of building a combined communication model to organize psychosocial support for families of military personnel. Approbation was carried out on the basis of the project "Psychosocial Support Service For Families of Military Personnel" and covered more than 6.2 thousand people.*

*Based on the analysis of the practices of providing psychosocial support to the families of military personnel in the context of a full-scale russian invasion, the components that can help reduce the barrier to seeking psychosocial support were identified. The model includes the following forms of interaction: active and passive, individual and group, automated and interactive, in particular, educational materials and activities, computerized chatbots, text counseling by a specialist through messengers, telephone counseling, individual online counseling with video communication, group activities support in online format with video communication. The principles of model construction are disclosed. Based on the results of the approbation, it was determined that in developing psychosocial support programs for servicemen and their families, it is necessary to take into account a comprehensive system that will ensure the routing and provision of quality assistance at each stage of contact, which will help build trust with the recipient of assistance and work to reduce the barrier to seeking help in general.*

**Keywords:** *families of military personnel; combatants; psychological assistance; communication model.*

Дата публікації: 19 грудня 2023 р.