

РЕФЛЕКСИВНЕ ІНТЕРВ'Ю ЯК ЗАСІБ МОНІТОРИНГУ ТА ЕКСПЕРТИЗИ КОНФЛІКТНИХ СТАНІВ УЧАСНИКІВ МАСОВИХ ПРОТЕСТНИХ АКЦІЙ

Михайло Найдьонов

Канд. психол. наук, докторант, ІСПП АПН України

Обґрунтовується можливість виходу практики рефлексивного інтерв'ю за межі тренінгової групи (рефлексивного тренінг-практикуму, РТП) у вир протестної маси. Публічне самодослідження у контексті перебування в рефлексивному середовищі продукування ідей, стосунків, домагань, набуває якості широти та медійності контексту.

Задум цього дослідження — відповідь на актуальність ситуації подій Майдану. Перші ж години масового протесту поставили проблему моніторингу психічних станів його учасників. Первинна форма моніторингу — анкетування емоційних станів, виявило не аби яку потребу учасників у висловлюванні своєї думки. Всього 15-20 хвилин було потрібно психологу, щоб отримати від учасників акції 100 заповнених анкет. Великий (більше 90) відсоток повернення розданих анкет підтвердив наявність потреби особистості бути виокремленою із загалу. Таким чином, з одного боку, задум моніторингу як системи діяльності психолога у масі, яка зберігає потенцію звертання про допомогу, виявився успішним, з іншого поставив проблему удосконалення системи діяльності в напрямку її інтелектуального насичення. На цьому ґрунті була здійснена спроба проведення рефлексивного інтерв'ю, яке має компоненту впливу, як більш адекватного способу моніторингу. Завданням цієї статті є обґрунтування такої можливості.

Практика рефлексивного інтерв'ю ґрунтується на підході створення рефлексивного середовища [6]. Найбільш повного розвитку рефлексивне інтерв'ю

знайшло у інноваційній, проектній, впроваджувальній технології — рефлексивний тренінг-практикум (РТП). У РТП рефлексивне середовище складається (в тому числі) завдяки наявності у тренінгу декількох тренерів (3-10). Їх картини світу в події тренінгу — водночас об'єднані і виокремлені — задають різні вектори (прожектори, дзеркала) глибинного і потужного відбиття реальності. Не одноразовість проходження дискурсу від стереотипів до предметного результату — чи особистісного (самовизначення, готовність...), чи групового (психологічний клімат, колективоутворення, відторгнення окремих членів) — стає наочним сенсом переосмислення як механізму рефлексії, який опановується. В рефлексивному інтерв'ю носіїв рефлексивної ідеї обмаль, мінімум — інтерв'юер.

Таким чином, дамо визначення рефлексивного інтерв'ю — це інтерв'ю, яке ґрунтується на теоретико-методологічних засадах рефлексивної психології [4], в ході якого здійснюється дослідження рефлексивного потенціалу суб'єкта обстеження та/або будь-якого іншого предмету, опосередкованого рефлексивним механізмом суб'єкта. В контексті тренінгу рефлексивне інтерв'ю — доступна подія, бо воно є фрагментом цілісного заходу.

Найголовнішим завданням рефлексивного інтерв'ю у РТП є забезпечення в учасників тренінгу стану самоактуалізації як відповіді на переживання проблемності, як об'єктивного відбиття проблеми організації, яка замовляє послугу свого розвитку через зовнішнього виконавця. Тобто, коли групова рефлексія вже стала чинником перетворень групового суб'єкта в позитивному напрямку, постає питання виокремлення лідерів, здатних опанувати груповий наробок та взяти відповідальність за нього. "Запитання на зрозуміння" — розвиток, розуміння, узгодження, та окрема процедура "рефлексії" як публічного самдослідження, виконують функції рефлексивного інтерв'ю в РТП. Контекст Майдану відмінний від контексту РТП, і спроба використання рефлексивного інтерв'ю в цій ситуації вимагала розв'язання проблеми цієї відмінності. Можливість застосування інтерв'ю без рефлексивного контексту еквівалентно

завданню створення міні-рефлексивного середовища.

Етапи створення рефлексивного інтерв'ю поза межами РТП в чомусь передують оформленню рефлексивного тренінгу.

Вихідним пунктом створення рефлексивного інтерв'ю, як і РТП, стала мала творча задача, яка в експериментальній ситуації моделює реальний процес розв'язання проблеми тріадою піддослідних і має такі плани: предметний (який задається інструкцією і самим текстом задачі) та рефлексивний (який забезпечує переосмислення неадекватних досвіду, знань, самовідношення, міжперсональних стосунків).

Першим етапом створення рефлексивного інтерв'ю стала ситуація психолого-педагогічного формуючого експерименту. В наших експериментах рефлексивне інтерв'ю мало два різновиди: як модифікації референтної групи (інтерв'ю поважної особи) та модифікації самого себе через подолання вікових та статусних обмежень (учня). В першому випадку розширення обсягу відображення, рефлексивність вводиться за рахунок змін рольової позиції інтерв'юера (наприклад, аби зменшити напруження дітей від розв'язання МТЗ, ми брали в них інтерв'ю від імені кореспондента радіо Бі-Бі-Сі); у другому — завдяки введенню самого піддослідного в нову рольову позицію (наприклад, учням, які розв'язували музичні МТЗ, ми пропонували відповісти на запитання від імені вчителя, автора музики, героя музичного твору).

Спосіб забезпечення включення рефлексивних механізмів в ситуації рефлексивного інтерв'ю у складі рекрутингу [5] забезпечує розвертання претендента до проявлених ним стереотипів опосередковано про-активною рефлексивною позицією психолога. Предметною складовою цієї форми є образ замовника (роботодавця), вимоги до кандидата та умови його роботи (які повідомляються), визначені технічні критерії відбору (формальні та змістовні), тексти інформаційної та попереджувальної угод з претендентом, самопрезентація претендента. Рефлексивних ознак інтерв'ю з претендентом надає така стратегія

поведінки інтерв'юера, яка спрямована не просто на виявлення формальних аспектів характеристики особистості претендента, але на виявлення (діагностику) його рефлексивного потенціалу розвитку.

Рефлексивне інтерв'ю у ході продажу [1] психологічної послуги має місце як складова частина переговорів. Предметною стороною ситуації продажу є характеристики, переваги послуг, що пропонуються, у співвідношенні з потребою клієнта; смисловою (рефлексивною) складовою — виявлення стереотипів та неповноти рефлексивного механізму особи, яка приймає рішення. Саме на етапі переговорів, який входить до складу акту продажу і ставить за мету з'ясування потреб клієнта, допустимі фрагменти рефлексивного інтерв'ю. Їх смисл полягає у висвітленні стереотипів клієнта і вказуванні на можливість подивитися на ситуацію з іншого боку, відкривши інші перспективи.

Таким чином, ми бачимо, що контекст, який створюється в спеціальній події — тренінгу в педагогічній ситуації, та профвідборі набирає нових ознак відкритості, розімкнутості. І кожного разу завдяки технології фіксації дискурсу на аудіо, відео носіях груп-рефлексивна технологія вдосконалювалася і, як наслідок, автономізувалася. Саме це стало обґрунтуванням можливості впровадження процедури публічного самодослідження учасника протестних акцій на Майдані. Смисловою основою структури інтерв'ю на Майдані є наведені нижче питання, що створені в жанрі рефлексивного публічного самодослідження: 1) Що **НОВОГО** з'явилося у Ваших знаннях, досвіді, відносинах, почуттях, зважаючи на контекст подій, у яких Ви перебуваєте? 2) Якби Ви могли зануритися у відчуття і думки представників протилежного табору (біло-синіх / жовтогарячих), то що, на Вашу думку, **НОВОГО** з'явилося в їхніх знаннях, досвіді, відносинах, почуттях? 3) Що вони думають про нас, що Ви їм хочете сказати як людям? 4) Ваші застереження і побажання політикам. 5) Ваш віртуальний подарунок їм (тост, побажання). Інтерв'юер міг відхилитися від даних питань, зберігаючи в цілому рефлексивну спрямованість інтерв'ю.

Як у всіх інших складових рефлексивної технології пусковим моментом до дії є процедура отримання згоди опитуваного [3] (в цьому випадку – усної). При укладенні угоди психолог попереджав про оприлюднення отриманих даних через Інтернет, інші засоби комунікації та використання їх у наукових цілях. Наведемо приклади інтерв'ю з учасниками протестних акцій на Майдані в Києві і Донецьку. Перше інтерв'ю було проведено третього грудня 2004 року в Києві в день, коли було оприлюднене рішення Верховного суду.

– Інтерв'юер: Якщо ви даєте згоду, я підіймаю камеру.

– Так, я (Ярослава) згідна.

– Дуже прості запитання. Що нового з'явилося у Вашому житті у ці дні: в досвіді, в знаннях, у відчуттях, у відносинах?

– В досвіді – що можна добитися справедливості. У знаннях — мені важко сказати: що можна організувати таке доброзичливе, в такий спосіб дуже доброзичливий, як добитися цього справедливого рішення.

– А у відносинах і відчуттях?

– У відносинах і відчуттях? Я ніколи не відчувала такої єдності. Тому що я з Галичини, я не відчувала такої єдності із центральною Україною, як тепер. Я від того дуже задоволена, що є така єдність, що народ дійсно єдиний. Оце в мене таке основне відчуття. У відносинах? Ну, відносини дуже... добросердечності і ввічливості. Це мені надзвичайно подобається.

– А якщо ми уявно перемістимося в душі, в думки протилежної сторони, тобто прихильників В.Януковича — не верхівки, а народу. Ви те ж саме за них могли б сказати?

– Ви знаєте, я могла б сказати, що я їх відчуваю, я їх розумію. Вони щиро переконані у своїй правоті, що це є результат може дуже доброго ставлення до них їхньої влади. Може таке бути. Я не знаю. Або результат такої відповідної психологічної обробки. Однак цих людей я дуже розумію. І я абсолютно до них не відчуваю жодної агресії. Просто я всіх людей розумію і їх теж.

– Якби Ви могли уявити майбутнього політика, який буде при владі, що б Ви могли йому побажати, як людині, що зараз стоїть на Майдані? Що б Ви йому могли сказати — чи то тост, чи то побажання в дуже короткому експресивному вигляді?

– Побажати? Зуміти об'єднати Україну повністю і зуміти трохи покращити матеріальний стан всього народу. Я розумію, що зробити чуда ніхто не може, однак спробувати покращити матеріальний стан — це є дуже важливо.

– Спробуйте уявити якесь запитання, яке Ви зараз ставите, і спробуйте дати на нього відповідь. Те, про що Ви себе запитуєте, озвучте і дайте відповідь.

– Ну, мабуть, запитання такого типу: Невже це правда, що утворилася українська нація, яка розмовляє на українській, російській і інших мовах? І, мабуть, мені здається, що вона твориться. Іще не утворилась, однак вона твориться.

– То є Ваша відповідь?

– Так.

Донецьк. Олена. (Інтерв'ю відбувається російською мовою)

– Інтерв'юер: Что нового появилось в Ваших знаниях, опыте, чувствах, эмоциях, приобретенное за время этих событий?

– У меня появились очень позитивные, прежде всего, интеллектуальные приобретения, потому что я поняла, что в Украине действительно все-таки нация, народ есть.

– А новые чувства есть?

– Да, новые чувства есть. Несмотря на то, что я этнически русская, я ощутила себя в это время украинкой, частью этой нации.

– А опыт?

– Опыт? Ну, опыт у меня появился. Я стала мягче в какой-то степени, потому что мои взгляды отличаются кардинально от взглядов 95% жителей Донбасса.

Научилась быть мягче, ничего не доказывать, потому что этим людям что-либо доказать нереально, сглаживать какие-то острые углы. Нам все равно всем жить

вместе, в одной стране. Нужно искать какие-то пути соединения двух частей Украины.

– Можете себя поставить на место людей, которые в другом лагере? Они открывают что-то новое для себя в знаниях, в опыте, в чувствах?

– Другого лагеря? Не знаю. Я к этому лагерю, который на этой площади, себя не отношу. Ничего нового они не приобрели. Что было две недели на митинге, то и сейчас: Янукович – наш президент! Автономия, федерация! Украина нам не нужна! Мы проживем сами.

– А что бы вы им сказали как людям?

– Как людям? Я не знаю. Как людям я ничего им не могу сказать. Должно пройти время, когда все станет на свои места, люди поймут, что Ющенко – это не сатана и не изверг, и пенсию не отберет, и зарплату добавит. Т.е. время все расставит на свои места.

– Что бы Вы пожелали или от чего предостерегли бы политиков, которые придут к власти после этих событий?

– Ну, я хотела, прежде всего, пожелать все-таки не забывать, что эти фальсификации кто-то все-таки провел и за это люди должны быть наказаны. А пожелать хотела? Даже не знаю, что бы я хотела пожелать. Наверное, должны обратить внимание на то, что страна неоднородна, что ее нужно как-то соединять, какие-то, может быть, общенациональные программы должны быть. Мне трудно сказать – я не политик.

– Если бы я Вам предложил самой себе задать вопрос и на него ответить? Что это был бы за вопрос?

– Что это был бы за вопрос? Ой, это был бы, наверно, единственный вопрос: "Когда же у нас сформируется новая власть, новое правительство и страна начнет жить нормальной жизнью, а не вот этим вот непонятно чем?"

– А ответ?

– Боюсь, что еще все-таки не скоро.

Як уже згадувалося, дослідження проводилось у Києві у станах жовтогарячих та біло-синіх, а також у м. Донецьку. Із наведеної нижче таблиці та прикладів інтерв'ю видно, що саме контекст події пояснює відмінності показників. Кількість відмов від інтерв'ю найбільша у Донецьку, де протестні акції мали реактивний характер. Цей же показник біло-синіх у Києві є проміжним. В Донецьку спостерігалися такі випадки: після завершення інтерв'ю особа підходила до психолога і висловлювала бажання додатково сказати на камеру свої думки. У Києві ж, якщо і відбувалися затягнення інтерв'ю поза контекстом запитань, вони все одно вбудовувалися в нього.

Прихильники	Кількість протоколів	Загальний час інтерв'ю	Середній час одного інтерв'ю	Кількість відмов	% відмов	Додатковий час	Арешти
Київ, помаранчеві	254	21:00:23	0:04:58	17	6,69	0:00:00	
Київ, синьо-білі	54	3:15:53	0:03:38	8	14,81	0:00:00	
Донецьк, синьо-білі	72	4:43:16	0:03:56	13	18,06	0:25:25	4
Усі	380	28:59:32	0:04:35				

У Донецьку трапилося чотири випадки затримання інтерв'юера, які супроводжувалися погрозою розправи над ним натовпу і наступним припровадженням його до організаторів, які мали прийняти рішення щодо дозволу на проведення дослідження. У Києві жодного такого випадку ні з боку учасників, ні з боку організаторів акції не спостерігалося.

Таким чином, усвідомлення своєї ролі як особи історичної виконувало не менш організуючу функцію, ніж спеціальна інструкція про зайняття уявної ролі. Розуміння наявності глядача (або слухача) у засобах масової комунікації спонукало опитуваних до досить швидкого входження в рефлексивну позицію. Розуміння, що інтернет – це інтелектуальна аудиторія, підсилювало цей ефект.

Як процедура моніторингу, інтерв'ю повністю виконало своє завдання, і інтерв'юер мав змогу на першому етапі переводити інтерв'ю у допомогу (два

випадки), а потім – після створення психологічних центрів – переадресовувати людей за вказаними телефонами і адресами.

Література

1. Kruchkovenko R. Consulting sales: research of reflexive mechanisms of customer's decision –making. / R. Kruchkovenko // The Tenth European Congress of Work and Organisation Psychology. Praha 16.–19.5.2001 Czech Republic : Book of abstracts. — Prague : CAWOP, 2001. — P. 481. — Url: http://iris-psy.org.ua/publ/tz_0201_a.pdf.
2. Naidenov M. About the problem of subject of group reflection / M. Naidenov // III European Congress of Psycholog. July 4–9, 1993 Tampere, Finland : Abstracts. — Tampere : The Psychological Society, 1993. — P. 324. — Url: http://iris-psy.org.ua/publ/tz_0094_a.pdf.
3. Naydonov M. An informed consent as a conventional and diagnostic procedure of conclusion an agreement [Electronic resource] : report of 28 International Congress of Psychology. August 8–13, 2004. Beijing, China / M. Naydonov. — 2004. — Url: http://iris-psy.org.ua/publ/dk_0213_a.pdf.
4. Найденов М. И. Модель групповой рефлексии в контексте анализа творчества педагога / М. И. Найденов // Творчість в технології виховання та навчання : Зб. наук. Праць. — К., Запоріжжя : ЗІУВ, 1998. — С. 171–176. — Режим доступу: http://iris-psy.org.ua/publ/st_0045.pdf.
5. Найденов М. И. Современная технология ассесмент-центров и групп-рефлексивный подход к аттестации персонала / М. И. Найденов // Наукові праці МАУП. — 2003. — Вып. 6: Соціально-психологічні проблеми вдосконалення управлінської діяльності. — С. 184–188. — Режим доступу: http://iris-psy.org.ua/publ/st_0051.pdf.
6. Найденов М. И. Групповая рефлексия в решении творческих задач при различной степени готовности к интеллектуальному труду : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01, 19.00.03 / Найденов Михаил Иванович ; НАПН Украины, Ин-т психологии им. Г. С. Костюка. — К., 1989. — 239 с. — Режим доступу: <http://iris-psy.org.ua/publ/000-163.pdf>.

Literatura

4. Najdenov M. I. Model' gruppovoj refleksii v kontekste analiza tvorchestva pedagoga / M. I. Najdenov // Tvorchist' v tehnologii vihovannja ta navchanja : Zb. nauk. Prac'. — K., Zaporizhzhja : ZIUUV, 1998. — S. 171–176. — Rezhim dostupa: http://iris-psy.org.ua/publ/st_0045.pdf.
5. Najdenov M. I. Sovremennaja tehnologija assessment-centrov i grupp-refleksivnyj podhod k attestacii personala / M. I. Najdenov // Naukovi praci MAUP. — 2003. — Vyp. 6: Social'no-psihologichni problemi vdoskonalennja upravlins'koї dijāl'nosti. — S. 184–188. — Rezhim dostupa: http://iris-psy.org.ua/publ/st_0051.pdf.

6. Najdenov M. I. Gruppovaja refleksija v reshenii tvorcheskih zadach pri razlichnoj stepeni gotovnosti k intelektual'nomu trudu : dis. ... kand. psihol. nauk : 19.00.01, 19.00.03 / Najdenov Mihail Ivanovich ; NAPN Ukrainy, In-t psihologii im. G. S. Kostjuka. — K., 1989. — 239 s. — Rezhim dostupa: <http://iris-psy.org.ua/publ/000-163.pdf>.