

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра управління професійною освітою

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Л. А. Сидорчук
(підпис, П.І.Б)

«_____» _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЮ

«МАГІСТР»

**Тема: ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ПСИХОЛОГА В ПРОФЕСІЯХ
ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ**

Виконала: БАЙДІН ІВАН МИКОЛАЙОВИЧ

Керівник: к. псих. наук, доцент, ЛУНЬОВ ВІТАЛІЙ ЄВГЕНОВИЧ

Нормоконтролер з ЄСКД (ЄСПД): _____(Сівашенко Т. В.)

Київ - 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти

Кафедра управління професійною освітою

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Конфліктологія та практична медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л.А. Сидорчук

« ___ » _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи студента

БАЙДИНА ІВАНА МИКОЛАЙОВИЧА

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Особливості роботи психолога в професіях особливого профілю затверджена наказом ректора від «10» грудня 2020 р., № 2786/ст
2. Термін виконання проекту (роботи): 05.10.2020 р. до 21.12.2020 р.
3. Вихідні дані до проекту (роботи): дані про теоретичне та емпіричне дослідження особливостей роботи психолога в професіях особливого профілю.
4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що підлягають розробці): Теоретико-методологічні засади особливостей роботи психолога. Психологічні особливості роботи психолога в професіях особливого профілю. Впровадження психологічної допомоги людям особливих професій за допомогою тренінгів та навчання.
5. Перелік обов'язкового графічного матеріалу: у роботі вміщено 5 таблиць і 30 рисунків

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ пор	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Вибрати тему дипломної роботи	5.10.2019	Виконано
2	Затвердити тему і план роботи у наукового керівника, завідувача кафедри	5.10.2019 – 9.10.2019	Виконано
3	Проаналізувати основні теоретико-методологічні підходи за обраною темою, підібрати відповідну літературу для опрацювання	5.10.2019 – 9.10.2019	Виконано
4	Провести аналіз психологічної літератури з обраної теми дослідження, підготувати перший розділ дипломної роботи	10.10.2019 – 20.10.2019	Виконано
5	Підібрати психологічний інструментарій для дослідження	21.10.2019 – 22.10.2019	Виконано
6	Провести констатуючий експеримент	23.10.2019 – 2.11.2019	Виконано
7	Проаналізувати та описати отримані результати дослідження; оформити другий розділ дипломної роботи	3.11.2020 – 11.11.2020	Виконано
8	Скласти навчальну програму (програму тренінгу) та провести його	12.11.2020 – 26.11.2020	Виконано
9	Зробити підсумковий аналіз результатів дослідження, оформити третій розділ дипломної роботи	27.11.2020 – 3.12.2020	Виконано
10	Остаточне оформлення дипломної роботи (зміст, вступ, висновки, додатки тощо)	4.12.2020 – 9.12.2020	Виконано
11	Підготуватися та взяти участь у попередньому захисті роботи	9.12.2020 – 10.12.2020	Виконано
12	Отримати відгук керівника та рецензію	11.12.2020 – 17.12.2020	Виконано
13	Підготувати доповідь на захист	18.12.2020 – 21.12.2020	Виконано

Дата видачі завдання: « ____ » _____ 20 ____ р.

Студент _____ І.М. БАЙДІН

(підпис)

Керівник дипломної роботи _____ В.Є. ЛУНЬОВ

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра управління
професійною освітою**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри**

« ____ » _____ 20__ р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА
ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНОГО РІВНЯ
«МАГІСТР»
Спеціальності 053 Психологія
освітньо-професійної програми
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПРАКТИЧНА
МЕДІАЦІЯ»**

**Тема: ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ПСИХОЛОГА В ПРОФЕСІЯХ
ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ**

Виконавець: Байдін Іван Миколайович

Керівник: ЛУНЬОВ ВІТАЛІЙ ЄВГЕНОВИЧ, канд. психологічних наук,
провідний науковий співробітник, доцент, Інституту психології імені
Г.С.Костюка НАПН України, заслужений працівник науки і освіти
(РФ), професор РАП

Консультанти з окремих розділів пояснювальної записки:

Київ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....7

РОЗДІЛ І. «ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОБОТИ ПСИХОЛОГА У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ В ПРОФЕСІЯХ ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ»

1.1. Методологічне забезпечення дослідження конфліктів в роботі психолога.....12

1.2. Теоретичне обґрунтування проблеми конфліктів професій особливого профілю. Аналіз підходів по подоланню проблеми.....27

1.3. Принципи і технології врегулювання та попередження конфліктів через медіаційні можливості роботи психолога.....30

1.4. Зарубіжний досвід роботи психолога в розв'язанні конфліктів у професіях особливого профілю.....40

ВИСНОВКИ до розділу І.....43

РОЗДІЛ ІІ. «СУТНІСТЬ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПОЛІ ПРОФЕСІЙ ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ»

2.1. Загальна характеристика конфліктів в роботі професій особливого профілю.....45

2.2. Професії особливого профілю у сучасному конфліктному суспільстві як виклик до пошуку в роботі психолога.....57

ВИСНОВКИ до розділу ІІ.....66

РОЗДІЛ ІІ «ОСОБЛИВІ МОЖЛИВОСТІ В НАДАННІ ТЕРМІНОВОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ПРЕДСТАВНИКАМ КОНФЛІКТОМІСТКИХ ПРОФЕСІЙ»

3.1. Діагностика і методики розв’язання конфліктів в професіях особливого профілю.....	68
3.2. Експериментальна перевірка ефективності роботи у подоланні конфліктів професій особливого профілю шляхом медіаторства.....	91
3.3. Тренінгова програма профілактики в конфліктогенних професіях.....	94
3.4. Аналіз ефективності тренінгових занять для подолання дезадаптації в стресі та конфліктності у повсякденному житті.....	105
ВИСНОВКИ до розділу ІІ	107
ПІДСУМОК	108
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	110
ДОДАТКИ	119

ВСТУП

Вируюче сьогодення і стрімкий розвиток суспільства в наші дні, кидають виклик роботі психолога, яка стала особливою і мультифункціональною, водночас затребуваною та суспільно визнаною у всьому світі. А головне, це стало потрібним в житті наповненому широким спектром подій, що виходять за межі гармонійного розвитку. З'явилась потреба у професійному регулюванні конфліктів, психічних ексцесів внутрішнього і зовнішнього світу індивідів.

Особливість роботи психолога, психолога-консультанта, конфліктолога або медіатора з людьми особливих професій, спираючись на напрацювання подібних спеціалістів у вітчизняній і забубіжній вищій школі - полягає у необхідності опиратися в своїй роботі на спеціалізовану практичну підготовку в тій чи іншій галузі знань, в чому і полягає додаткова складність психологічної практики. Психологи стали відігравати важливу роль для різних сфер діяльності і буде важко знайти успішну державну або транснаціональну потужну компанію де не була б задіяна практика надання психологічної допомоги та консультування.

- **Об'єкт дослідження:** психологічні особливості роботи психолога.
- **Предмет дослідження:** психологічні особливості роботи психолога в професіях особливого профілю.
- **Мета дослідження** полягає у вивченні особливостей роботи психолога в професіях особливого профілю, та у пошукові ефективних шляхів подолання та попередження психічних розладів в умовах тренінгу.

Завдання дослідження:

- Здійснити теоретичний аналіз літератури, присвяченій проблемам особливостей роботи психолога в професіях особливого профілю.
- Розробити структуру емпіричного та формувального дослідження.
- Здійснити аналіз методів вивчення психологічних станів та особливостей роботи психолога з людьми які працюють в професіях підвищеного ризику та екстремального рівня стресу. Провести поетапне комплексне дослідження особливостей роботи в складних ситуаціях з людьми екстремальних професій.
- Розробити та провести тренінгові заняття з метою подолання стресу та підвищення стресостійкості у представників небезпечних професій, а також запропонувати варіанти стратегій у розв'язанні психологічних негараздів.
- Узагальнити результати проведеного дослідження та сформулювати висновки.

Що стосується медіації, то вона поряд з психологією успішно виконує свої функції, окремо один від одного, але інколи ці два напрями не тільки не заважають, а й співпрацюють допомагаючи один одному на рівні комунікацій спеціалістів та різних обговорень. Це створює додатковий стимул і мотивацію продовжувати використання психології для користі і поліпшення життя всіх верств населення шляхом допомоги психологами у подоланні життєвих криз, негараздів та складних психологічних ситуацій.

На сьогоднішній день, умови, що до розуміння поняття професій особливого профілю, які відносяться до екстремальних та ризиконебезпечних професій, є не такими які були ще трохи більше року тому. За один рік, життя планети перевернулось з ніг на голову, змінивши не тільки спосіб життя та звички, а торкнулось майже всіх сфер суспільства покликавши за собою непередбачувані процеси і загострення психічної дизгармонії у житті багатьох людей. Ще не так давно, до пандемії COVID-19 в десятку найнебезпечніших професій світу входили по середнім оцінкам на земній кулі такі професії як:

- шахтарі;
- будівельники,
- руфери;
- металурги;
- водії;
- фермери;
- військові;
- журналісти;
- пілоти;
- лісоруби;

Зараз ми маємо кардинально іншу ситуацію, бо у зв'язку з коронавірусною пандемією працівники системи охорони здоров'я піддаються колосальній та некерованій небезпеці, яку ще пару років тому ми могли спостерігати тільки у художніх фільмах та книжках. Кожен день ризикуючи своїм життям, а також здоров'ям близьких людей наражаючи їх на небезпеку, вони піддаються психологічному навантаженню яке можна мало з чим порівняти, але точно відомо що саме вони приймають на себе найбільший удар. Лікарі які працюють у зоні бойових дій піддаються потрійному навантаженню та ризикам. За статистикою яку ми вже можемо спостерігати за минулий рік - робота медсестер, дантистів та парамедиків з кожним днем стає більш небезпечною та екстремальною з великою кількістю фізичного та психічного навантаження і стресу. Звичайно ж за таких умов, людьми професій особливого профілю

можуть вважатися багато працівників, професії яких до карантину не були такими небезпечними для здоров'я. Це такі професії як:

двірник;

кур'єр;

касир;

допоміжний персонал;

працівник аеропорту або робітник у сфері авіапасажирських перевезень;

працівники по збору та переробці сміття;

перукарі;

поліцейські;

педагоги.

Та все ж таки враховуючи ситуацію яка склалася, медичні працівники становлять зараз основу поняття особлива професія і їх робота може вважатися екстремальною та ризиконебезпечною діяльністю. Робота психолога в професіях особливого профілю таких як: рятувальники, пожежники, військові, лікарі, педагоги та працівники соціальних служб повинна передбачати володіння навичками та вміннями роботи і взаємодії з персоналом, що працює в надзвичайних умовах, та клієнтами заради яких здійснюють свою фахову діяльність.

Також однією з важливих особливостей роботи психолога в професіях особливого профілю є розуміння того, що вищезазначені професії входять до кола професій, де спостерігається надзвичайно різноманітна і складна мережа виникаючих конфліктів та взаємозв'язків між ними, а й іноді ці конфлікти набувають статус постійнотриваючих.

Якщо розглянути роботу психолога наприклад військової частини, то його навички та вміння необхідно застосовувати для допомоги ефективної адаптації військовослужбовців під час несення служби.

Важливою є здатність психолога чи конфліктолога в умінні швидко урегулювати конфлікти будь якої складності, тому що у професіях особливого профілю є велика залежність результатів роботи, якості наданих послуг і навіть життя, від наявності здорової психологічної картини ситуації в цілому.

Специфіка роботи психолога визначається змістом його дій, як спеціаліста, що контактує з внутрішнім світом людини, яка здійснює свою діяльність в надзвичайних умовах, особливих взаємодіях по роду своєї професії.

Для роботи з представниками особливих професій психологу потрібно мати такі особистісні характеристики

Актуальність обраної теми дослідження у вирі бурхливого розвитку суспільства, а також стрімкий розвиток колективної свідомості і специфіки ланцюгів взаємодії між людьми, як і окремих людей, передбачає використання роботи професійних психологів, медіаторів в основоформуючих сферах життєдіяльності суспільства. Однією з таких сфер є використання психології та медіації, що до людей які відповідають критеріям професій особливого та екстремального профілів.

Професійна діяльність спеціалістів особливого профілю полягає в тому, що їх робота відноситься до тих професій, які передбачають підвищений ризик і досить високий рівень психоемоційного стресу та навантаження. В таких ситуаціях, умови в яких перебуває індивід виникають унаслідок надзвичайних екстремальних подій природного, біологічного, соціального чи техногенного характеру. Логічним буде висновок який ми можемо зробити, це те, що наслідки цих подій будуть постійно впливати на все подальше життя індивіда. [3]

Соціальний конструктивізм як підхід до розгляду формування особистості.

Соціальний конструктивізм, як і гуманістична психологія, є ще одним джерелом змін у ставленнях психологів до дослідження особистості. Сутність підходу полягає в тому, що питання, які виникають у людини до об'єктивної реальності, виявляються двозначними. Помилковою є точка зору, що існує певна *об'єктивна* реальність. Бартлетт (1932) писав з цього приводу: «Все людське життя є спрямованим на пошук змісту». Іншими словами, важливість, яку ми надаємо досвіду, не зумовлена самим досвідом. Ми можемо побачити це, якщо розглянемо будь-яке фізичне явище, наприклад, смерть. Досвід смерті варіюється від індивідуума до індивідуума, від культури до культури. Фізична реальність однакова, але спосіб, у який ми переживаємо її, пов'язаний з тим, що ми вносимо в цю подію, і наш багаж, переданий нам через мову і культуру, детермінує наше ставлення до явища.

Помилковим є також уявлення про те, що людина може зібрати неупереджені дані, оскільки на наше сприйняття впливають очікування, пов'язані з культурою і мовою. Соціальні конструктивісти стверджують, що, якщо дослідник дотримується точки зору відносно того, що об'єктивні дані подібні даним, які збираються в експерименті, то вони фактично можуть виявитись такими ж суб'єктивними, як і дані більшості суб'єктивних типів досліджень.

Соціальні репрезентації.

Основною концепцією, покладеною у підґрунтя соціально-конструкціоністського підходу, є уявлення про наявність соціальних

репрезентацій. Московічі (1981) вперше описав соціальні репрезентації як очікування, уявлення, вірування, які притаманні певній соціальній чи культурній групі і яки використовуються для того, щоб пояснювати соціальні явища. Такі очікування виникають, наприклад, через повсякденні розмови між людьми, через звіти у ЗМІ, які розглядаються як «факти». Важливо звернути увагу на подвійну форму виявлення соціальних репрезентацій. Характеризуючи цей тип знання, дослідники підкреслюють, що ці знання неусвідомлено формуються соціальними групами. Концепт соціальної репрезентації може бути застосований до наукового знання у такий же спосіб, як і знання, що отримуються повсякденно. Московічі використав ідею соціальних репрезентацій для того, щоб пояснити, як психоаналіз просувався від наукової теорії до більш широкого пояснення, до того, чому суспільство є таким, яким воно є. Перша – *наукова* – фаза цього процесу спостерігається тоді, коли дослідники використовують конкретну теорію. Друга фаза настає, коли певні сформульовані ідеї набувають більшого поширення, і, врешті-решт, в *ідеологічній фазі* ці ідеї застосовуються для всього суспільства у цілому.

Громадянська ідентичність розглядається як соціально-психологічний конструкт, що виникає в процесі суб'єктивного відображення і активної побудови громадянином соціальної реальності. В цій соціальній реальності важливими є спільнота громадян та держава з її організаційним середовищем, які повинні задавати загальні життєві цінності, орієнтувати в навколишньому світі, поставляючи відносно впорядковану інформацію, формувати почуття захищеності, сприяти психологічному благополуччю, самореалізації тощо. Оскільки громадянська ідентичність відображає уявлення особистості про приналежність до спільноти громадян, державного утворення, структур громадянського суспільства, а також уявлення про самі ці утворення та структури, перспективною для її дослідження вважаємо теорію соціальних репрезентацій.

Потреби суспільства у застосуванні психологічної практики.

Збільшення актуальності потреби в роботі психологів ,як однієї із найбільш популярних нині професій, що відноситься до типу „людина-людина", зумовлена виникненням предметних сфер, де допомога кваліфікованих психологів-професіоналів є необхідною, оскільки бурхливий розвиток різних галузей, тісно пов'язаних з економічними і соціальними проблемами суспільства, вимагає підготовки практичних психологів у галузях особливих професій, реклами, промисловості, бізнесу, менеджменту, консультативної та терапевтичної практики [14], [31], [66], [72], [86], [95], [96]. Н.Ф. Шевченко також, відзначаючи збільшення потреби суспільства у роботі психолога, вказує, що найбільшою вона є у сфері освіти, охорони здоров'я, армії, поліції, кадрових агентствах, державних структурах [126]. Л.В. Мова зауважив, що до

підвищення значущості психологічних професій яку він вбачає у збільшенні потреби населення у кваліфікованій психологічній допомозі внаслідок проблем зумовлених нестабільністю існування та соціальною незахищеністю громадян [82] і одночасно визначає особливості роботи психолога у всіх напрямках.

Разом з тим, як можна зробити висновок із досліджень вітчизняних науковців [21], [31], у підготовці фахівців із різних професій, що відносяться до типу „людина-людина“, наявне суттєве протиріччя: з одного боку, соціально-економічні зміни, що відбуваються в суспільстві зумовлюють підвищення вимог до таких фахівців, їхньої активності і відповідальності відносно власного професійного й особистісного розвитку, а з іншого – підготовка цих фахівців здебільшого залишається значною мірою суто формальною, а їх професійний розвиток найчастіше відбувається стихійно.

РОЗДІЛ І. «ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОБОТИ ПСИХОЛОГА У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТІВ В ПРОФЕСІЯХ ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ»

1.1. Методологічне забезпечення дослідження конфліктів в роботі психолога.

Життя свідчить, що конфлікти відіграють у житті народів, окремих людей і країн навіть більшу роль, ніж цього хотілося б самим людям: скажімо, всі прагнуть миру, проте кожен йде до нього "по-своєму", отож виникає проблема. Стародавні латиняни говорили: "Si vis pacem para bellum!" (хочеш миру, готуйся до війни).

Більшість людей вірять у Творця, він один, але кожен іде з думкою до нього своїм шляхом, це його вибір. Найважливіша конфліктологічна проблема нашого часу - низький рівень духовності людського суспільства, освіченості, що породжує складні проблемні ситуації як у пересічній особистості, так і в цілому на все наше життя.

Вибір та застосування методів, адекватних досліджуваній темі - це ключове питання дня будь-якої науки. Застосування адекватних методів та методик дає змогу отримувати достовірну інформацію про те явище, яке цікавить дослідників. Як і підбір та застосування методів дослідження багато у чому визначають розвиток науки, так отримані під час дослідження результати значною мірою залежать від того, наскільки ефективними є методи дослідження, які застосовуються цією наукою. Якщо теорія є узагальненим та системно представленим результатом процесу пізнання, то методологія визначає правильні способи отримання знання.

Науку як своєрідний, цілісний та самостійний спосіб пізнання світу визначають такі важливі компоненти, як предмет і метод. Якщо предмет - це чітко визначений зміст, то метод - це шлях, спосіб чи засіб осягнення сутності предмета пізнання. Метод являє собою систему пізнавальних і перетворюючих засобів, прийомів, принципів і підходів, які може застосувати наука для пізнання свого предмета.

Розрізняють **універсальні та специфічні методи конфліктологічних досліджень**. Універсальними є такі методи, які використовуються в багатьох галузях наукового знання (індукція, дедукція, спостереження, експеримент, бесіда, анкетування тощо).

Спеціальні методи найчастіше використовуються в конкретній науці (тестування, соціометрія тощо).

Функціональна диференціація методів конфліктологічного дослідження відбувається виходячи зі змісту пізнавальних і перетворюючих дій, які реалізуються дослідником під час професійної взаємодії з предметом дослідження.

Виокремлюють такі методи:

метод теоретичного дослідження предмета конфліктології;

методи емпіричного дослідження предмета;

методи аналізу, тлумачення та інтерпретації теоретичних та емпіричних даних дослідження.

Практичні методи соціопсихологічного аналізу конфлікту полягають у тому, щоб з'ясувати, як саме конфліктуючі сторони оцінюють конфлікт. З цією метою використовується метод експертного інтерв'ю. Соціальних ролей у людини багато, кожна роль тісно пов'язана з проблемами, які людина покликана розв'язувати. Наприклад, він - Володя, чоловік, син, брат, чоловік, батько, директор, член профспілки, громадянин, знайомий, товариш, пасажир, емігрант та ін.

Якщо якусь із ролей індивід не виконує, а він зобов'язаний її виконувати, то він опиняється у проблемній ситуації. Кожен індивід у суспільстві має певний соціальний статус (позицію, місце в суспільстві). Одні статуси існують від народження (син Марії та Івана, українець), інші виникають у процесі життєдіяльності (студент, дідусь, сусід). Але все це в певних рамках та нормах.

Саме правильним засвоєнням норм і ролей здійснюється соціальний контроль. Він має багато видів - індивіда контролюють батьки, сусіди, вчителі, міліція, держава, зрештою, існує самоконтроль. Саме тому так непросто жити в нашому сучасному суспільстві. Тому до існування в соціумі потрібно готуватися, щоб уміти запобігати й долати проблеми та випробування, що послилає нам життя.

Методологічні засади конфліктології.

Конфліктологія як окрема галузь наукових знань, виникла і розвивається удосконалюючись під впливом такого важливого чинника, як потреба суспільства в гармонізації відносин між окремими людьми, групами, об'єднаннями, державами та іншими структурними елементами, між якими можуть виникнути (й виникають) серйозні суперечності, розходження, конфлікти, війни тощо.

Методологією всякої науки розуміють "сукупність вихідних філософських ідей, які лежать в основі дослідження природних чи суспільних явищ і які істотно позначаються на теоретичній інтерпретації цих явищ".

Методологічні основи конфліктології зорієнтовані на вивчення конфліктів і причин, що сприяють їх виникненню, на розкриття закономірностей цієї сфери суспільних явищ і процесів, на пошук шляхів розв'язання конфліктів. З метою наукового аналізу конфліктологія спирається на відомі закони і категорії філософської науки. До прикладу, закон єдності й боротьби протилежностей є методологічною основою вивчення особистості, в якій поєднуються позитивні та негативні риси та якості, а також розкриваються причини кожного конкретного виду конфлікту.

В свою чергу такі поняття, як необхідність і випадковість, причина й наслідок, загальне й одиничне, сутність і явище, сприяють розкриттю змісту однойменних понять у конфліктології. Це допомагає встановити причини конфліктів, їхні мотиви і до певної міри спрогнозувати індивідуальну конфліктну поведінку.

Вивчення проблеми конфліктології спирається на використання різноманітних методів і спостережень, специфічної техніки дослідження, що їх використовують різні науки, а конфліктолог виважено їх запозичує, вирішує, обмірковує все з позиції здорового глузду, але з урахуванням набутої практики, досвіду, знань.

Методи наукових досліджень - це прийоми та засоби, за допомогою яких науковці отримують достовірні дані, які використовують для побудови наукових теорій та вироблення певних рекомендацій. Сила науки багато в чому залежить від того, наскільки ці методи, методики дослідження валідні та надійні, як швидко й ефективно вони здатні сприйняти і використати те нове, передове, що з'являється в методах інших наук (наприклад, комп'ютерні технології). Там, де це вдається зробити, спостерігається прогрес.

Слід зауважити, що методи, які використовуються у конфліктології, мають на меті розкрити закономірності і механізми психіки індивіда, людей, їхню поведінку та рішення. Кожен науковий метод, як відомо з психодіагностики, має свої позитивні й негативні сторони. Які ж найуживаніші методи

дослідження можна використати у процесі прогнозування й визначення проблемних ситуацій та конфліктів?

Найпоширенішими вважаються методи:

спостереження,

системний,

історичний,

конкретно-соціологічних досліджень,

аналізу документів,

статистичний,

біхевіористський,

раціонально-інтуїтивний та інші.

Подолання конфліктів за допомогою поліпшення спілкування. Тут можна використати такі методи:

вибір стилю поведінки,

метод посередництва,

переконання,

навіювання,

прощення,

переговорів,

бесіди,

тестування,

метод аутогенного тренування та ін.

С. М. Ємельянов пропонує своє бачення групування методів конфліктологічних досліджень (табл. 1).

Таблиця 1. Методи конфліктологічних досліджень

№п/п	Група методів	Конкретні методи
I	Методи вивчення та оцінки особистості	Спостереження Опитування Тестування
II	Методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах	Спостереження Опитування Соціометричний метод
III	Методи діагностики та аналізу конфлікту	Спостереження Опитування Аналіз результатів діяльності. Метод експертного інтерв'ю
IV	Методи керування конфліктами	Структурні методи Метод картографії

Деякі з методів, що використовуються у конфліктології:

- **Системний метод.** Системність вивчення будь-якої проблеми передбачає порівняно цілісне її вивчення, проте складність застосування системного підходу до вивчення конфліктів полягає зокрема в тому, що сам об'єкт дослідження не є системою в точному розумінні цього слова; нині методичний апарат ще не є самодостатнім.

- **Емпіричний підхід.** Для розв'язання конфліктів важливо забезпечити оптимальне співвідношення емпіричного і теоретичного компонентів пізнання при їх вивченні.

- **Ситуативний підхід.** Передбачає вибір як одиниці аналізу конфліктної взаємодії конфліктної ситуації, що має певні часові та просторові межі, а також ґрунтовний набір змістових характеристик конфлікту. Він є описовою, динамічною моделлю конфлікту.

- **Статистичний метод.** Сприяє вивченню багатьох випадків і дає змогу завдяки отриманим статистичним даним встановити закономірності, взаємозалежності, допомагає зробити узагальнення.

- **Метод експертних оцінок.** Застосовується для прогнозування розвитку тих чи інших явищ. Конфліктологи використовують його для прогнозування конфліктів, оцінювання рівнів латентних конфліктів. Основою якісної та кількісної оцінки об'єктивних і суб'єктивних факторів, які впливають на конфлікт, стає думка спеціалістів, що спирається на їхній професійний науковий та практичний досвід. Важливо в цьому контексті сформулювати питання, правильно підібрати експертів, організувати їхню роботу.

- **Метод "картографії конфлікту".** Суть методу полягає у послідовному заповненні "карти" конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). У центр заноситься основна проблема, а в розділи - інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому.

- **Комп'ютерний контент-аналіз.** Так званий комп'ютерний контент-аналіз (ККА) текстів засобів масової комунікації - один із методів відстежування моделей соціальної реальності, які транслюються масовими інформаційними та пропагандистськими джерелами. Ці результати можна використати як вихідну базу даних чи додатковий аналітичний матеріал у процесі прийняття рішень. Метод ККА досить швидко входить у сучасну практику.

- **Примирні та арбітражні процедури.** Використовуються з метою розв'язання конфліктів на різних соціальних рівнях. Вони допомагають мирно врегулювати складні трудові конфлікти, що зайшли в глухий кут. У такому разі аналіз конфліктів здійснюють незалежні організації. Наприклад, в Україні такою організацією є Національна служба посередництва і примирення. Завданням незалежної організації є вивчення ситуації та запропонування проекту вирішення конфліктів. Якщо ж сторони не доходять згоди, то незалежна організація виносить свій вердикт, обов'язковий для конфліктуючих сторін.

- **Соціометрія.** Цей метод прийшов у вітчизняну науку із зарубіжної соціології та соціальної психології. Сам термін "соціометрія" походить від латинської зосіш (співучасник) і теїгит (вимірювання).

Соціометричне вимірювання у конфліктології передбачає вивчення емоційно-психологічних зв'язків між людьми.

На думку винахідника цього методу американського вченого Дж. Морено, соціометричний метод являє собою систему технічних засобів і процедур для аналізу соціально-емоційних зв'язків індивіда з членами тієї групи, де він живе і працює.

Соціальне макро-середовище (система суспільних відносин) є об'єктивною основою для виникнення тих та інших взаємин особистості з людьми в групі. Мікро-середовище посідає проміжне становище у відносинах особи й суспільства, воно ніколи не є пасивним, посилюючи або ж знижуючи вплив суспільства на особу.

За допомогою соціометричних досліджень можна отримати зріз динаміки внутрішніх взаємин у групі, дати конкретну кількісну оцінку внутрішньо-групових і між-групових процесів спілкування, виявити характер психологічних взаємин, наявність лідерства, угруповань, конфліктних ситуацій. Важливим позитивом цього методу є простота й швидкість процедури дослідження.

Вимоги до методів конфліктологічного дослідження:

Об'єктивність - висновки повинні бути зроблені на достовірних даних, а не на припущеннях чи уявленні.

Валідність - можливість повноти дослідження.

Надійність - отримання однозначних результатів при багаторазовому контролі.

Специфічність - відповідність певної методики тільки тому фактові, процесу чи проблемі, які вивчаються.

Економічність - розв'язання цієї проблеми з найменшими витратами часу, засобів, зусиль тощо.

Переговорні методи дослідження конфліктів.

У процесі становлення конфліктологічної практики особливе місце належить переговорним методам вирішення конфліктів (Д. Скотт, Т. Боуер, Т. Кельман розробили програми психологічного тренінгу, які навчають конструктивній поведінці у конфліктній взаємодії). Розробляються технології переговорів за участю посередників - медіаторів (В. Лінкольн, Л. Томпсон, Р. Рубін).

Своїми методами конфліктологія суттєво відрізняється від власне психолого-соціолого-політологічних.

Специфіка суспільно-політичного життя дуже розмаїта, через те процес вивчення конфліктів - досить складний, він потребує інтегративних підходів. Над виробленням вимог і підходів до створення методів конфліктології працювали західні і вітчизняні науковці: П. П. Блонський, Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн, Б. Г. Ананьєв, Б. М. Теплов, Г. С. Костюк, К. К. Платонов, Б. Ф. Ломов, П. Фресс, Ж. Піяже та ін.

На думку науковців, найголовнішими вимогами до вивчення конфліктів є:

об'єктивність (полягає у вивченні об'єктивних умов виникнення та дії проявів психічних явищ). Наукове вивчення психіки стає можливим завдяки

опосередкованому аналізу та синтезу проявів психіки у процесах і продуктах діяльності й поведінки людини;

генетичний підхід полягає у вивченні психічних явищ у динаміці, при переході у філогенезі та онтогенезі з одного рівня розвитку на інший;

системний підхід до психічного явища як своєрідної системи, що має свої специфічні закономірності. Б. Ф. Ломов називає три основні підсистеми - когнітивну (в якій реалізується функція пізнання), регулятивну (що забезпечує регуляцію діяльності та поведінки) й комунікативну (яка формується й реалізується у процесі спілкування);

Багаторівневий характер має і детермінація психічних явищ. Однією з форм реалізації системного підходу в психологічному дослідженні є **особистісний підхід**; особистісний підхід передбачає вивчення конкретної особистості в конкретній проблемній ситуації. Водночас кожне психічне явище має розглядатись у контексті цілісної системи психічних властивостей індивіда - його потреб, знань, цілей, діяльності та поведінки, емоційно-почуттєвої сфери, здібностей до спілкування, сфер життєвої спрямованості, рис характеру, самосвідомості, досвіду, інтелекту, психофізіології та віку.

Це надзвичайно важливо при внутрішньо-особистісних і міжособистісних конфліктах;

-**вимога індивідуалізації** полягає у розкритті своєрідності кожної особистості, притаманного їй індивідуального стилю поведінки та діяльності;

-**вимога єдності** теорії та практики передбачає здійснення корекції, реабілітації, вдосконалення розвитку особистості на основі розкритих законів психіки тощо.

За для якісного та системного вивчення конфліктів використовується весь арсенал основних психологічних методів, який включає спостереження, вивчення документів, експертизи, опитування, аналіз результатів діяльності тощо. У вітчизняній практиці психологи називають кілька підходів до пошуку методів вивчення конфліктів.

Підхід, що опирається на **експериментальне конструювання** конфліктної ситуації переважно в лабораторних умовах (прості конфліктні ігри, різні ситуації, що моделюють зіткнення).

Наступний підхід полягає у **вивченні конфліктних явищ** у групах (колективах), як *напруженість у взаєминах, можливість агресивної поведінки окремих осіб, наявність осіб (мікро-груп) з негативною спрямованістю тощо*. З цією метою використовують різні особистіші опитувальники й тести, а також варіанти соціологічного опитування.

Конфлікти вивчають також шляхом історичного підходу (метод ретроспективи) , тощо.

Ефективність роботи конфліктолога чи психолога залежить від багатьох чинників:

-узагальненої теорії, яку вибирають для дослідження конфліктів;

-засобів отримання психолого-конфліктологічної інформації;

-засобів передачі одержаної інформації.

У контексті розгляду проблеми доцільно зауважити про небезпечність використання тестів іноземних авторів. Річ у тому, що спостерігаються труднощі, пов'язані з мовою, традиціями, культурою, характером етносів та їхньою ментальністю.

В. В. Столін сформулював вимоги до методик різного виду:

-процедуру дослідження потрібно задавати у вигляді однозначного алгоритму;

-аналіз результатів повинен включати статистичне обґрунтовані методи підрахунку;

-тестові шкали повинні бути перевірені на репрезентативність, надійність і валідність;

-ведення банку даних, зібраних з усіх використаних методик.

На сьогодні існують певні апробовані психологічні технології розв'язання конфліктів:

-виявлення реальних причин конфліктів;

-визначення проблеми конфлікту;

-виявлення реальних і прихованих учасників конфлікту;

-аналіз, визначення частоти й тематики інцидентів;

-подолання конфліктної ситуації, яка передбачає вирішення нагромаджених суперечностей, які містять у собі причину конфлікту;

-подолання інциденту тощо.

Ліксон передбачає психотехнологію розв'язання конфліктів, що має такі етапи:

-знімання масок;

-виявлення справжньої проблеми;

-відмова від установки "тільки перемога";

-знаходження кількох можливих рішень;

-оцінка варіантів і вибір кращого з них;

-прагнення до діалогу та порозуміння.

З метою забезпечення результативного дослідження конфліктів важливо застосовувати принципи, які були сформульовані на різних методологічних рівнях:

- філософському;*
- загальнонауковому;*
- конкретно-науковому.*

До філософських та загальнонаукових принципів належать:

- 1) принцип розвитку;*
- 2) принцип загального зв'язку;*
- 3) основні закони та парні категорії діалектики;*
- 4) принцип діалектичної єдності теорії, експерименту та практики;*
- 5) принцип системного підходу;*
- 6) принцип конкретно-історичного підходу;*
- 7) принцип об'єктивності.*

Принцип розвитку вимагає при вивченні конфліктів виявляти тенденції у їхній еволюції. Тобто виявляти тенденції у їхньому поступовому, тривалому, безперервному розвитку конфлікту від одних форм до інших, частіше від простіших до складніших.

Принцип загального зв'язку полягає у тому, що, вивчаючи конфлікт, треба не обмежуватися вивченням та розглядом його окремих елементів. Потрібно прагнути дослідити якнайбільше зв'язків конфлікту з іншими явищами та між його підструктурами. Звичайно, не можна врахувати усіх взаємозв'язків конфлікту із середовищем, у якому він розвивається, та всередині нього. Проте треба намагатися врахувати характер хоча б основних зв'язків. Втрата основних зв'язків може привести до невиправданого спрощення у розумінні явища.

Для того щоб системно і аналітично вміти вивчати конфліктні ситуації та особливості комунікації між психологом та пацієнтом, потрібно знати і розуміти основні закони діалектики. Діалектика спирається на три основні, універсальні закони.

Основні закони діалектики:

- закон єдності і боротьби протилежностей;**
- закон взаємного переходу кількісних змін у якісні;**

-закон заперечення заперечення;

1) *закон єдності та боротьби суперечностей* (він вказує на внутрішнє джерело розвитку конфліктів);

2) *закон переходу кількісних змін у якісні* (розкриває спосіб еволюції та динаміки конфліктів, орієнтує на пошук закономірностей розвитку конфліктної взаємодії, виявлення якісних та кількісних змін, які при цьому відбуваються);

3) *закон заперечення заперечення* (дає можливість прогнозувати напрямок розвитку конфлікту: від простішого - до складнішого, від нижчого - до вищого, від одного - до іншого).

Парні категорії діалектики дають змогу визначити загальний підхід до вивчення конфліктів, орієнтуватися у загальній оцінці правильності отриманих висновків. До парних категорій діалектики належать:

- матерія та рух;
- час та простір;
- якість та кількість;
- одиничне, особливе та загальне;
- сутність та явище;
- зміст та форма;
- необхідність та випадковість;
- причина і наслідок та ін.

Принцип діалектичної єдності теорії, експерименту та практики розкриває діалектику руху нашого знання до істини та визначальну роль практики у процесі пізнання. Порушення оптимального співвідношення та логіки взаємовпливу теорії, експерименту та практики у процесі конфліктологічного дослідження приводить до помітного зменшення результативності роботи конфліктолога, до перетворення її на імітаційну діяльність.

Принцип системності вимагає при аналізі конфліктів розглядати їх як складно організовані об'єкти, які складаються з ієрархічно пов'язаних підсистем. Вони, своєю чергою, як підсистеми входять до систем більш високого рівня. Принцип системності орієнтує конфліктолога у методології пошуку чинників позитивних чи негативних тенденцій у розвитку того чи іншого конфлікту.

Принцип конкретно-історичного підходу показує необхідність врахування у процесі вивчення конфліктів усіх конкретних умов, у яких вони розвиваються: місця, часу, конкретної обстановки у конкретному колективі. Кожен конфлікт є унікальним. І цей принцип орієнтує конфліктолога на виявлення унікальності у кожному конкретному конфлікті.

Принцип об'єктивності вимагає від конфліктолога мінімізувати вплив особистих та групових інтересів, установок, інших суб'єктивних факторів на процес та результат дослідження конфліктів. Проте слід пам'ятати: що вищий рівень конфлікту, то складніше при його дослідженні дотримуватися вимог принципу об'єктивності.

Методологічні принципи конфліктології (Анцупов, Шипілов):

1) принцип міждисциплінарності;

2) принцип наступності, послідовності (преемственности);

3) принцип еволюціонізму;

4) принцип особистісного підходу.

Принцип **міждисциплінарності** орієнтує конфліктолога на широке застосування досягнень всіх галузей конфліктології. Важливою стороною принципу міждисциплінарності є принцип рівності усіх галузей конфліктології. При цьому роль системотворної науки покликана виконувати і виконує психологія.

Принцип **наступності** вимагає, щоб конфліктолог володів якнайповнішою інформацією з проблеми конфліктів, яку здобули представники тієї науки, яку він представляє. Анцупов та Шипілов здійснили контент-аналіз списків літературних джерел 179 дисертацій. Цей аналіз засвідчив, що автори досліджень використовують лише 9,8% публікацій з проблеми конфлікту у своїй науці.

Принцип **еволюціонізму**: треба виявляти та враховувати основні закономірності еволюції конкретних видів конфліктів при їхньому дослідженні. Без знання різних рівнів еволюції конфліктів важко, а іноді й неможливо, пояснити їхню динаміку, спрогнозувати розвиток та дати рекомендації з їхнього конструктивного врегулювання.

Принцип **особистісного підходу** запозичений з психології. Стосовно вивчення конфліктів він формулюється як необхідність виявлення та врахування конкретних особистісних особливостей конкретних людей, які виступають центральною ланкою конфліктів практично усіх рівнів. Конфлікти виникають через об'єктивні зміни у матеріальному світі. Різні люди в однакових обставинах поведуться по-різному. Одні з них починають чинити конфліктні дії, інші будь-якими способами намагаються ухилитися від конфліктів. Конфлікти починають і участь у них беруть не середньостатистичні індивіди чи абстрактні соціальні групи, а конкретні люди, які мають конкретні соціально-психологічні особливості. Навіть рішення про початок військових дій приймає невелика група людей, які мають певні особистісні особливості. Важко з'ясувати причини конфліктів, проникнути у їхню сутність, не зрозумівши, яку

роль зіграли в них конкретні особистості, не визначивши їхніх особистісних особливостей, які мали суттєвий вплив на розвиток конфліктної взаємодії.

Навички та вміння професіонального психолога.

В професії "психолог" відомі **основні з якостей**, які забезпечують успішність виконання його професійної діяльності:

1) **здібності**: комунікативні (навички спілкування і взаємодії з людьми), організаційні, вербальні (вміння говорити ясно, чітко, виразно), ораторські, розвинуті мисленеві якості, розвинуті мнемічні здібності, високий рівень концентрації уваги, здатність впливати на оточуючих, психічна та емоційна врівноваженість, здатність до співпереживання;

2) **особистісні якості**, інтереси та схильності: високий ступінь особистісної відповідальності, самоконтроль та врівноваженість, терпимість та безоцінне ставлення до людей, інтерес та повага до іншої людини, потяг до самопізнання та саморозвитку, оригінальність, винахідливість, різнобічність, тактовність, вихованість, цілеспрямованість, енергійність, артистизм, вміння прогнозувати події, вимогливість до себе та інших.

До якостей які перешкоджають ефективності професійної діяльності психолога відносять: неорганізованість, психічна та емоційна нерівноваженість, замкнутість, невпевненість у собі, безініціативність, агресивність, ригідність мислення, егоїстичність, неакуратність, відсутність організаційних здібностей, низький інтелектуальний рівень, явні фізичні вади.

Як справедливо зазначив В.О. Толочек [116], структура і зміст професійної компетентності визначаються специфікою праці. У професіях типу "людина-людина" особливого значення набуває підсистема психологічної компетентності, що забезпечує ефективну взаємодію суб'єкт-суб'єктних відношеннях. Психологічна компетентність – це система знань про людину як індивіда, суб'єкта, особистості й індивідуальності, включеної в міжособистісну взаємодію, що забезпечує її ефективність [116, с. 303 - 304].

Особливості професійного становлення практичних психологів.

У сфері професійного застосування та передумови успішності діяльності практичних психологів виділяють п'ять основних форм професійної діяльності психолога: викладання, науково-дослідницька робота, наукове керівництво, практична робота, наставництво (супервізія) [81]. Для психолога сфера професійного застосування є нині надзвичайно широкою. До основних видів його діяльності відносять: дослідження закономірностей розвитку психіки людини; вивчення загальних закономірностей розвитку дітей різного віку і участь у розробці програм їхнього навчання; вивчення внутрішнього світу і

поведінкових особливостей людини; вивчення поведінки людей у малих і великих групах; вивчення особливостей творчої діяльності; вивчення особливостей різних видів діяльності людини; вивчення особливостей поведінки людини в стресових ситуаціях; дослідницько-аналітичну роботу (роботу з одержуваною інформацією, адаптація психодіагностичних методик до умов реальної практики); психологічне консультування; розробку та проведення тренінгів, семінарів, читання лекцій; профілактику і корекцію небажаних проявів психіки людини; професійний відбір; здійснення психологічного супроводу професійного становлення; вивчення особливостей судового процесу, мотивів поведінки злочинця, розробку заходів профілактики злочинності та ін. [100].

Основними місцями застосування професійних знань для психолога є: соціальні організації (дитячі будинки, притулки, будинки старих, інвалідів, дитячі центри творчості і дозвілля); освітні установи (школи, дитячі сади, ВНЗ); установи, які займаються підбором і відбором персоналу (кадрові агентства, центри зайнятості, центри профорієнтації); медичні установи (лікарні, поліклініки, наркологічні центри, реабілітаційні центри); психотерапевтичні, психологічні консультативні служби; підприємства, фірми; правоохоронні органи (суди, дитячі приймачі-розподільники, колонії, прокуратура, районні управління внутрішніх справ); робота на телефоні довіри; робота в МЧС, службах порятунку; військові організації [100]. КОКУН О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця [65]

Т.А. Вілюжаніна справедливо зазначає, що на сьогоднішній день модель діяльності практичного психолога, характеристики його професіоналізму в технологічному плані вивчені недостатньо. Пояснюється це, на думку автора, такими причинами:

- 1) відносною "молодістю" спеціальності;
- 2) поліфункціональністю самої діяльності, її багатоплановістю й різноспрямованістю;
- 3) новим осмисленням самого поняття "професіоналізм", детермінованим соціально-економічними змінами в суспільстві і змінами змісту вищої освіти [21, с. 6].

Як показав здійснений Н.А. Сургунд аналіз сучасної наукової літератури, до професійних якостей психолога відносять такі:

гуманізм, домінування соціальної ергічності, емоційна чутливість, соціальна зрілість, моральність, висока комунікативність, толерантність, емпатійність, здатність до рефлексії, щирість, дружелюбність, відкритість, активність, відповідальність, високі інтелектуальні показники, професійне мислення, емоційна стійкість, витривалість, тактовність, високий рівень розвитку показників уваги, достатній рівень професійної мотивації, пластичність і

динамічність мислення, багатий лексичний запас, збалансованість та гармонійність рис особистості, конгруентність, відсутність хронічних внутрішніх конфліктів, оптимізм, висока працездатність та дисциплінованість, сталість і адекватність самооцінки, здатність спеціаліста до самовдосконалення, самокритичність, високий рівень самопізнання та здатність до компенсації і вдосконалення недоліків разом зі слабкими сторонами своєї особистості, а також важливо мати розвинуте почуття власної гідності та ін. [111, с. 9].

Цей же автор визначив перелік чинників, які визначають низьку ефективність професійної діяльності психолога: схильність до перенапруження, велика кількість професійних помилок в сфері взаємодії „людина-людина“, наявність будь-якої психічної патології, виражених акцентуацій (збудливого, демонстративного, застрягаючого та дистимного типу), висока емоційна нестабільність, агресивність, глибока інтровертованість, дуже низькі емпатійність та комунікативність, слабо виражені соціальні компоненти ергічності та пластичності, низький рівень логічного мислення та уважності [111, с. 10].

Н.І. Пов'якель професійні якості психолога розподілила на окремі блоки: • професійно важливі особистісні риси і якості (адекватність і сталість самооцінки, сензитивність, емпатійність, фрустраційна толерантність, відсутність хронічних внутрішніх особистісних конфліктів, які обумовлюють проєкції, психологічні захисти тощо); [66] КОКУН О. М.

Психологія професійного становлення сучасного фахівця - професійно важливі соціально-когнітивні і комунікативні уміння (уміння слухати іншого, коректно представляти власну думку, встановлювати соціальний контакт тощо);

Надважливими є розвинуті професійні якості і властивості: уважність, спостережливість; гнучкість, пластичність та динамічність мислення, здатність виділяти суттєве та узагальнювати, прогнозувати реакції іншого; уміння рефлексувати щодо себе та іншого, дій та станів тощо;

- необхідні психофізичні властивості та психічні якості, що характеризують нервову систему як сталу, міцну, стресостійку і водночас досить гнучку і пластичну;

- акторські, творчі та організаторські здібності [88].

1.2. Теоретичне обґрунтування проблеми конфліктів професій особливого профілю. Аналіз підходів по подоланню проблеми.

У професіях особливого профілю в екстремальних ситуаціях однією з основних причин виникнення професійного стресу є невідповідність того, чого вимагає конкретна службова ситуація, і того, що може зробити в даній ситуації працівник екстремальної професії, який має певний рівень здібностей, умінь і навичок. Проблеми, з яким стикається представник ризиконебезпечної професії, є стресовими тільки в тому випадку, якщо воно оцінюється негативно і/або не має адекватної стратегії його подолання, тобто якщо вимоги ситуації перевищують відповідні можливості людини. Негативні наслідки можуть виникнути і тоді, коли така ситуація стає хронічною. Це необхідні заходи для управління стресом. Важливо зрозуміти, де міститься джерело хронічного дисбалансу – у зовнішніх вимогах, що є занадто високими, або в можливостях особистості, що є занадто обмеженими. У зв'язку з цим виникає питання, які навантаження є нормальними і припустимими і які можливості даної людини будуть необхідні для виконання конкретної службової задачі? Відповідь на це питання залежить від конкретних умов службової ситуації.

Таким чином, діяльність практичних психологів щодо подолання професійного стресу у представників професій особливого профілю повинна розглядатися як тривалий процес, що вбирає в себе різноманітного роду оцінки і дії щодо подолання стресора, зворотний зв'язок і, якщо це необхідно, вироблення нових стратегій поведінки в екстремальній ситуації. Оцінці з боку служб психологічного забезпечення діяльності працівників повинно піддаватися як те, що об'єктивно потрібно в даній ситуації, так і можливості особистості при орієнтуванні на складну задачу (проблему) і при орієнтуванні на управління собою. Модель динаміки процесу вивчення професійного стресу у працівника екстремальної професії може включати три послідовних типи оцінок:

- 1.) **Первинні оцінки.** Вони стосуються об'єктивної проблемної ситуації: чи є вона стресовою для конкретного працівника? Цей тип оцінок включає судження про екстремальну ситуацію, про дійсні і можливі події. Найбільш значущими з погляду релевантності стресу подіями є ситуації небезпеки, загрози, втрати, болю.
- 2.) **Повторні оцінки.** Вони стосуються способів подолання стресу: які стратегії найбільше підходять для даного суб'єкта, наскільки вони будуть успішними, чи є в індивіда сили справитися із ситуацією. Якщо рятувальник не має адекватних стратегій, то виникає стрес, пов'язаний із необхідністю справитися з поставленою складною службовою задачею.
- 3.) **Перегляд первинних і повторних оцінок.** Він буде мати місце в тому випадку, коли отримано нову інформацію про екстремальну ситуацію або

з'явилися нові судження про можливий успіх. Таким чином, для попередження професійного стресу практичному психологу або конфліктологу необхідно, з одного боку, уміти визначати специфіку професійних навантажень, що несе кожна конкретна екстремальна ситуація, а з іншого боку, мати чітку психодіагностичну базу для визначення тих осіб, які спроможні виконувати службові завдання в цих складних умовах. Оскільки причини й ефекти професійного стресу є багатомірними, то і підхід до його вимірювання повинен бути мультифакторним. На сьогодні професійний стрес можливо оцінити за допомогою деяких або всіх наступних категорій його виміру: фізіологічних, біохімічних, психологічних, поведінкових. Часто досить важко вибрати придатний показник у межах кожної із цих категорій. Звичайно, для здійснення цього вибору, дослідник повинен провести спеціальну експертизу, у ході якої врахувати такі чинники, як: наявність необхідної апаратури; сприйманий рівень зручності процесу виміру для обстежуваних (нав'язливість/ненав'язливість процедури); унікальність необхідної для досліджуваної задачі інформації. Найбільш оптимальним проведенням як суб'єктивних вимірів професійного стресу, що дають показники рівня стресу, що переживається представниками професій особливого профілю, так і більш об'єктивних – фізіологічних, біохімічних і поведінкових вимірів:

-Фізіологічні виміри професійного стресу;

Фізіологічні методи можуть використовуватися для оцінки професійної діяльності, що пред'являє вимоги як фізичного, так і психологічного характеру. Стосовно фізичної роботи ці методи звичайно застосовуються як основа для встановлення норм відпочинку або для поліпшення методів роботи.

-Біохімічні виміри професійного стресу;

Біохімічні показники можуть бути отримані при аналізі різноманітних рідин організму – крові, сечі і слини. Аналіз сечі одержав найбільше поширення в основному тому, що збір її лише мінімально порушує робочий режим. Проте в деяких випадках необхідний біохімічний аналіз крові. Частіше усього вимірюється вміст адреналіну, норадреналіну, кортизолу й інших стероїдів, глюкози, триацилгліцеролів (тригліцеридів) і ліпідів.

-Психологічні виміри професійного стресу.

Для оцінки стресу можна використовувати стандартизовані процедури виміру. Виходячи з уявлень Г. Сельє про те, що стрес може бути охарактеризований інтенсивністю потреби у пристосуванні або адаптації, викликаній деяким агентом ситуації, Холмс і Рейх розробили шкалу рейтингу соціального пристосування. Ця шкала являє собою спробу кількісного опису потенціалу різноманітних стресових життєвих подій, які часто бувають викликані певними змінами в житті людини. Був установлений зв'язок між значущістю життєвих криз і ризиком зміни стану здоров'я. Застосування цієї шкали в галузі

досліджень професійного стресу дає метод для розпізнавання й оцінки типів реакцій (наприклад, скарги на психосоматику), що можуть породжуватися зовнішніми стосовно робочого місця чинниками.

В своїй основі дії психолога полягають в правильній і неупередженій оцінці життя конкретної особи, бачення психоемоційного стану та ситуації в цілому. Поняття, які використовуються в чинному законодавстві України для відображення та опису ризиконебезпечних ситуацій в діяльності представників екстремальних професій.

Деякі з класифікацій надзвичайних і екстремальних ситуацій.

У професійній діяльності людей можна виділити наступні різновиди екстремальних ситуацій:

- 1) *швидкоплинна* – пов'язана з необхідністю діяти в умовах жорсткого дефіциту часу, у максимально швидкому темпі, при високому рівні організованості та зі значним психологічним навантаженням (участь у ліквідації наслідків катастрофи, рятувальні роботи, затримання злочинця, військова операція);
- 2) *довготривала* – психологічно напружена діяльність протягом тривалого часу (напруженість в діяльності операторів хімічних виробництв, атомних станцій, процес розкриття і розслідування злочину);
- 3) *викликана „невизначеністю”* – потребує прийняття рішення за наявності альтернативних, суб'єктивно однаково значимих варіантів поведінки (виконання чи невиконання службових обов'язків в складних умовах, повідомити про службову недбалість або протиправну поведінку людини чи залишитися з нею у добрих стосунках, сімейний конфлікт тощо);
- 4) *ситуація, що потребує постійної готовності до дій* – перебування в монотонних, мало змінюваних умовах в очікуванні екстремальних змін (чергування, перебування на блокпосту АТО);
- 5) *заснована на надходженні ймовірно недостовірної інформації* – потребує екстрених дій за відсутності впевненості в достовірності одержаної інформації (повідомлення про можливу аварію, зникнення людини, про вжиття запобіжних заходів тощо);
- 6) *породжена суб'єктивними обставинами*, тобто самим працівником (відволікання чи нестійкість уваги, непрофесійне виконання дій та ін.).

При виконанні працівниками своїх професійних обов'язків в екстремальних ситуаціях можлива організація діяльності різних рівнів, полярними з яких є: **високий та низький рівень вольової регуляції поведінки.**

Високий рівень вольової регуляції (адаптивна поведінка, мобілізація) – виявляється у підсиленні регулюючих функцій психіки, своєчасному прогнозуванні і врахуванні змін обставин, швидкому, чіткому й грамотному

застосуванні засобів і прийомів дій, за необхідності – їх видозміни. Підвищується ступінь вольової керованості діяльності та її загальна ефективність.

Низький рівень вольової регуляції (неадаптивна поведінка, дезорганізація) – нездатність концентрувати увагу на головному, порушення впорядкованості психічних процесів, непослідовність і неточність виконання дій, ігнорування минулого професійного досвіду, стереотипне повторення певних дій при відсутності такої необхідності, покvapлива і сумбурна поведінка або ж загальмованість, заціпеніння.

Аналіз службових ситуацій із трагічним для працівників наслідками свідчить, що таке заціпеніння (ступор) при реальній небезпеці для життя звичайно призводить до загибелі людини. Але його настання не буває випадковим, воно спричиняється відсутністю готовності діяти доцільно, страхом небезпеки через відсутність досвіду („необстріляність”), боягузством та легкодухістю як стійкими рисами характеру, загалом – низьким рівнем професійної та психологічної підготовки чи професійною непридатністю.

При умові недостатнього рівня вольової регуляції поведінки при виконанні професійних дій високого ступеня відповідальності, що потребують пошуку нестандартних варіантів виходу з напруженої ситуації, спостерігаються такі явища: зниження координованості і точності рухів, уповільнення реакції, розгубленість, порушення логіки міркувань, зниження критичності мислення, розлади сприймання і уваги, аж до втрати орієнтації в часі та просторі („тунельне бачення”). Зокрема, за даними проведеного опитування, в екстремальних ситуаціях приблизно 40% працівників правоохоронних органів виходили з власних моральних принципів, 32% – керувалися вимогами закону, 8% визначали свою поведінку як таку, що детермінувалася самозбереженням. На недостатню психологічну підготовленість до дій у складних умовах вказали 20% опитуваних, поведінка яких зовні виглядала впорядкованою.

1.3. Принципи і технології врегулювання та попередження конфліктів через медіаційні можливості роботи психолога.

Розвиток суспільства у наш час у різних сферах нашого життя потребує підходів, які спрямовані на інтереси особистості. Особливої актуальності набувають питання гуманізації нашого суспільства у періоди трансформаційних змін, які охоплюють практично всі сфери суспільного життя. Одним із напрямків гуманізації українського суспільства є впровадження медіації при вирішенні різного роду конфліктів у сфері правосуддя. Медіація – це альтернативна процедура регулювання конфліктів, яка проводиться з метою примирення конфліктуючих сторін, за допомогою посередника. У сучасному

трактуванні вона знайшла відображення в директиві Європейського парламенту та Ради Європейського Союзу “Про деякі аспекти медіації в цивільних та комерційних справах”, яка вступила у силу в травні 2008 року.

Директива важлива для розвитку медіації в міжнародному масштабі, вона визнана 27 членами ЄС, і це означає, що більшість західних країн визнали її основним орієнтиром. Термін “медіація” доречно розрізняти від поняття “посередництво”, і розглядати медіацію не тільки як процес вирішення конфлікту, але й як окремий інститут, який сприяє гуманізації, розвитку і становленню демократичних принципів у суспільстві в цілому, наближає до прогресивних світових тенденцій у галузях психології, конфліктології, сфері правосуддя. За результатами соціологічного дослідження щодо громадської довіри до влади, здійсненого на замовлення Лабораторії законодавчих ініціатив компанією TNS України “Омнібус” (Omnibus), які презентувались 10 березня 2011 року, виявлено найнищий рівень довіри до суспільних інститутів, зокрема, судочинних органів. Саме тому на нашу думку *впровадження медіаційного процесу в правосуддя* дозволить дещо змінити існуюче стереотипне уявлення про способи вирішення конфліктів у судах. Оскільки в процесі медіації в центрі уваги знаходиться особистість, з її психологічними особливостями, інтересами, потребами, а судовий процес передбачає розгляд тільки правової основи конфлікту та більш орієнтований на дотримання і виконання норм законодавства.

Процедура медіації – це той механізм, який уже сьогодні може бути використаним для забезпечення права конфліктуючих сторін на примирення. Сьогодні стратегія поширення послуги медіації на всю територію України є досить проблематичною, хоча б з огляду на відсутність фахівців цієї галузі. Якщо залишити поза увагою проблему підготовки кадрів, то в результаті будемо мати законодавчо визначену послугу медіації, без можливості якісного надання та реалізації її на практиці. Значною проблемою на шляху впровадження медіації є відсутність достатньої кількості кваліфікованих медіаторів, а точніше критеріїв, за якими можна здійснювати такий відбір. Тому метою нашої статті є визначення основних критеріїв психологічного профілю особистості медіатора. Психологічна наука пропонує професіографію як технологію вивчення професійних, технічних, психологічних вимог, які висувуються до професійної діяльності та особистості медіатора.

Професіографія сприяє розробці інформаційних, діагностичних, корекційних, формувальних методичних посібників, практичних рекомендацій, які забезпечують взаємовідповідність медіатора та його діяльності. Вона виконує ряд функцій: *інформаційну, системну, діагностичну, формувальну та корекційну*.

- Інформаційна функція полягає у застосуванні професіографії в профорієнтаційній та профконсультаційній роботі.

- **Системна** передбачає розробку професіограми та психограми, які складаються на основі описово-технологічних характеристик професійної діяльності, за допомогою яких визначаються професійно важливі якості медіатора.

- **Діагностична** функція реалізується у здійсненні професійного відбору кандидатів для медіаційної діяльності на основі діагностики професійної та соціальної компетентності медіатора.

- **Формувальна** функція використовується у процесі професійного навчання та практичної підготовки медіаторів. Професіографія медіаційної діяльності виявляє структурні та змістові особливості медіації. Вона включає комплекс методів вивчення медіаційної діяльності.

- **Корекційна професіографічна функція** спрямована на підвищення безпеки професійної праці, детально й аналітично описує тільки ті характеристики, які є основними джерелами загрозової поведінки людини в цій сфері. На підставі цього складають у письмовому вигляді огляд, який має повну характеристику виду праці, який досліджують.

Традиційно виділяють наступні **методи професіограми**: *організаційні методи*, які передбачають планування, побудову дослідження медіаційної діяльності, зокрема *порівняльний метод*, який дозволяє досліджувати формування професіонала при виконанні професійних функцій, методи збору емпіричних даних (вивчення документації, спостереження, опитування, вивчення продуктів діяльності, експеримент тощо) та їх аналізу (статистичного, якісного, методу експертної оцінки), а також *методи психологічної інтерпретації* (системно-структурний та функціонально-структурний аналіз).

На основі професіографії розробляється професіограма, яка в загальному визначається як *“описово-технологічна характеристика різних видів професійної діяльності”*, що розробляється за визначеною схемою з метою вирішення визначених завдань та психологічний профіль(психограма) – визначення психологічних, професійних якостей, необхідних для успішного виконання даного виду діяльності (психологічний портрет ідеального або типового професіонала).

Професіограма включає два основних етапи: а) аналіз операційно-технологічної структури діяльності медіатора; б) аналіз власне психологічної структури діяльності суб'єкта діяльності. Іншими словами, для того, щоб розробити професіограму діяльності медіатора, потрібно спочатку ретельно вивчити дану професійну діяльність на основі нормативної документації і тільки після цього виділити на основі психологічних характеристик, дій, важливі якості.

Професіограма відображає модель професійної діяльності, яка визначає тип, клас та престиж професійної діяльності, окреслює умови здійснення

професійної діяльності медіатора, вимоги до освіти, компетентності, функцій його, знань, переваг, сфери застосування та перспективи медіаційної діяльності. Здійснивши аналіз особливостей професійної діяльності, ми створили модель професіограми медіатора. Професійна діяльність медіатора належить до типу: “людина-людина”, вона орієнтована на спілкування, взаємодію з людьми та на врегулювання конфліктних питань між ними.

Для вирішення таких завдань необхідно вміти встановлювати та підтримувати ділові контакти, розуміти людей і розбиратися в людських взаємостосунках, проявляти активність, комунікабельність і контактність, володіти розвинутими мовними здібностями, вербальним мисленням, невербальними засобами спілкування, емоційною стійкістю. Професійна діяльність медіатора належить до класу евристичних, вона пов’язана з аналітичною, дослідницькою діяльністю, плануванням, управлінням, контролем, інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проектуванням продуктивних шляхів виходу з конфліктних ситуацій. Ця професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самоудосконалення. Престиж професійної діяльності перебуває на стадії формування, оскільки медіаційний процес тільки впроваджується у практику.

Проведення медіаційного процесу вимагає дотримання ряду вимог:

1. Наявність спеціально обладнаного приміщення кабінетного типу.
2. Забезпечення умов для безперервності процесу (не втручання в процес сторонніх осіб, шумів та інших ситуативних чинників).
3. Сприяння оптимальному використанню психологічного простору учасників процесу (розміщення з урахуванням відстані між учасниками процесу).
4. Вимоги до освіти, рівня підготовки та компетентності медіатора (наявність вищої професійної освіти та підготовка на курсах за програмою підготовки медіаторів (ППМ)).

До основних **функцій медіатора** слід відносити:

1. Навчання конфліктуючих сторін вмінню думати, діяти та вести переговори з акцентом на співробітництво.
2. Організація процесу переговорів.
3. Ретельне вивчення суті конфлікту з урахуванням точки зору всіх сторін.
4. Розкриття інтересів, мотивів конфліктуючих сторін.
5. Забезпечення своєї нейтральності у переговорному процесі.
6. Забезпечення конфіденційності процесу.
7. Генерування альтернативних варіантів вирішення конфлікту, сприяння пошуку нестандартних рішень.

8. Надання допомоги в оцінюванні реалістичності та можливості виконання запропонованих варіантів вирішення конфлікту.

9. Спрямування учасників переговорів на досягнення остаточних домовленостей у вирішенні конфлікту.

Виходячи із функцій медіатора, ми виділили *основні знання та вміння, якими він повинен володіти*:

1. Застосовувати різноманітні методи оцінки компетенцій, якостей та психоемоційних станів людини.

2. Створювати сприятливу атмосферу для взаємодії.

3. Застосовувати методи активного слухання та способів впливу на інших.

4. Збирати та аналізувати інформацію, робити висновки, розуміти мотиви та прогнозувати поведінку людини в різних ситуаціях.

5. Розрізняти критерії нормального та патологічного розвитку особистості.

Медіаційна діяльність може застосовуватись у багатьох сферах, зокрема, в правовій та соціальній. Переваги медіаційної діяльності в тому, що вона дозволяє краще розуміти себе, близьких, допомогти іншим людям стати більш ефективними при вирішенні проблемних життєвих ситуацій. Важливе місце у професіографії належить психологічному профілю, який дозволяє окреслити психологічний портрет особистості медіатора. “Психологічний профіль — це інтегрована сукупність найважливіших характеристик психічних функцій, здібностей і якостей людини, у якому відображені індивідуальні нахили й особливості особистості, які можуть сприяти чи заважати ефективній діяльності”.

Психологічний профіль – це конфігурація рис особистості, які визначають самовиявлення, поведінку людини в різних життєвих ситуаціях. Виходячи із специфіки професійної діяльності медіатора, його функцій ми виділили блок рис, якими він повинен володіти. Розробляючи модель психограми медіатора ми опиралися на основні принципи процесу медіації та етапи (структуру медіаційного процесу) (на основі Гарвардської концепції). Відповідно, психограма включає два модулі: риси, які дозволяють ефективно реалізувати принципи медіаційного процесу; риси, які дозволяють конструктивно діяти, вирішувати завдання на кожній стадії медіації. Розглянемо перший модуль.

Медіатор повинен дотримуватися етичних стандартів. Для цього йому потрібно знати етичний кодекс медіатора. Вміти створювати комфортну атмосферу для взаємодії, не допускати ситуації приниження гідності учасників переговорів. Основними особистісними рисами, які дозволяють прогнозувати ці компетенції, ми виділили толерантність, етичну чутливість, моральність. Збереження нейтральності – наступний принцип медіаційного процесу, який вимагає знання методів та прийомів її забезпечення.

Прогностичними рисами виділяємо “свідому лояльність”, нейтральність, неупередженість. Важливим принципом є дотримання конфіденційності (нерозголошення) інформації. На нашу думку, рисами, які дозволяють прогнозувати здатність людини дотримуватися цих вимог, є моральність, нормативність поведінки. У другому модулі інтегральною рисою визначаємо комунікативну компетентність, яка значною мірою забезпечує успішність медіаційного процесу.

Комунікативна компетентність медіатора передбачає знання стилів, способів взаємодії та вміння використовувати стратегії вирішення конфліктів, прийомів активного слухання, переконливого впливу та налагодження взаємодії. Комунікативну компетентність можна прогнозувати на основі емоційної стійкості, емоційної лабільності, схильності до домінування та здатності застосовувати ті чи інші стратегії у вирішенні конфліктів, обирати конструктивні стилі спілкування. Важливим критерієм, що визначатиме успішність медіаційного процесу є здатність до прогнозування перспективи протікання медіаційного процесу та його завершення.

Висококваліфікований медіатор повинен вміти *прогнозувати, моделювати можливі варіанти розвитку переговорного процесу, формулювати запитання, які б дозволяли з'ясувати очікування сторін щодо медіаційного процесу та його результатів*. Прогностичним критерієм даних умінь є логічне мислення, здатність до аналізу ситуації, осмислення висновків, креативність, проникливість, тактовність. Наступним кроком у медіаційному процесі є збір тем повідомлень (зміст конфлікту). Для цього медіатор повинен вміти визначати контекст конфлікту, його глибину та значущість для клієнтів. Вміти аналізувати тексти повідомлення сторін, застосовувати прийоми, наприклад, перефразування (рефреймінг). За допомогою цього прийому медіатор перефразовує висловлювання клієнтів, не змінюючи змісту, з метою створення нових точок зору, нового сприйняття.

Для того, щоб підійти до цілеспрямованого перефразування, посередник повинен передусім з'ясувати, що відбувається між сторонами конфлікту, як вони себе презентують, якими методами захисту користуються, при цьому, не відволікаючись від слухання проблеми. Прогностичними характеристиками виявлення цих можливостей є проникливість, дипломатичність. Робота над інтересами та потребами учасників переговорного процесу вимагає від медіатора знань та умінь ведення переговорів, володіння технічними прийомами, зокрема прийомами формулювання різного роду запитань.

Найбільш поширеними є відкриті запитання, які відкривають простір для формулювання власних інтересів; перефразування – повторення думки власними словами, наприклад: “Чи правильно я Вас зрозумів...”; циркулярні запитання, які допомагають зрозуміти позицію іншої людини, наприклад: “Як Ви реагували б, якщо б Вам прийшлося проїжджати з дитячим візком біля

неправильно припаркованої машини?"; дзеркальні відображення – техніка повторення сказаного словами учасника, яка допомагає налагодженню взаєморозуміння; активне слухання – техніка, яка допомагає відокремити предметний рівень комунікації від реляційного (рівень стосунків, наприклад: “Чи правильно я зрозумів, Ви відчуваєте себе ображеним?”) .

Медіатор повинен вміти активізувати вільні висловлювання почуттів, думок учасників переговорного процесу, надавати допомогу сторонам у з’ясуванні інтересів та позицій. Прогнозувати дані критерії, певною мірою, можна на основі рівня розвитку комунікативної компетентності та логічного мислення. Пошук та напрацювання варіантів вирішення конфліктних ситуацій у процесі медіації вимагає від особистості медіатора володіння моделями розробки варіантів вирішення конфліктів (Де Боно, Гайнес, Гарвардська концепція), вміння вести процес вирішення конфліктів, шляхом пошуку альтернатив, оптимальної задоволеності обох сторін, вміння зосередити конфліктуючі сторони на суті проблеми та виборі оптимальних варіантів рішення, які б найкраще захистило їх інтереси. На цьому етапі “заборонена критика будьякого із запропонованих варіантів рішення, тому що вона перешкоджає креативному потоку спонтанних думок сторін переговорів” . Обговорення та виділення реалістичних для виконання рішень, досягнення згоди, яка фіксується письмово в остаточній угоді про врегулювання конфлікту, завершує четвертий етап медіації. Отже, виділені критерії діяльності медіатора на кожному з етапів медіації дозволяють окреслити психологічний профіль особистості медіатора та підібрати діагностичні методики для створення його. Виділення особистісних рис і професійних якостей моделі спеціаліста є досить складною проблемою.

Сутність проблеми полягає у підборі адекватного діагностичного інструментарію, який би був валідним для вирішення зазначених завдань. Слід зауважити, що застосування діагностичних методик передбачає визначення обґрунтованих психометричних норм, які визначаються на великих репрезентативних вибірках (200-300 осіб), зокрема на людях, які займаються медіаційною діяльністю. Оскільки, таких професіоналів у нас досить мало, то виникає проблема у створенні тестів для профвідбору медіаторів. Крім того, самі норми повинні через певний період часу (3-5 років) поновлюватися, що ще більше ускладнює ситуацію, адже тести претендують на “точний” і “об’єктивний” діагноз. Використовуючи стандартизовані тести при підборі кадрів, часто виникає проблема достовірностей відповідей опитуваних. У ситуації експертизи (профвідбір – це і є ситуація експертизи) на відповіді людини впливає цілий ряд факторів, одним з яких є фактор соціальної бажаності (прагнення відповідати вимогам соціуму) та фактор самооцінки.

При інтерпретації результатів потрібно враховувати, що відповідь опитуваного буде значною мірою залежати від рівня самооцінки. О’єктивність у відповідях можна очікувати у людей з адекватною самооцінкою. Однак, більшість психологів схиляються до думки, що тести потрібно застосовувати при

профвідборі, оскільки вони дозволяють створити загальну схему профілю особистості, яку можна уточнювати, підтверджувати у процесі стандартизованого спостереження, бесіди.

Для створення **психологічного профілю медіатора** ми застосували факторно-аналітичну процедуру, яка дозволила виділити основні фактори цього профілю.

Виділені нами прогностичні риси можна виявляти за допомогою опитувальника 16-PF Кеттела та опитувальника стилів подолання конфліктів Т. Гордона. Прогностичне значення мають шкали: Перший – дипломатичність (+N), найбільше факторне навантаження (0,72), яке включає проникливість, уміння поводити себе нейтрально та раціонально, не піддаватися емоційним настроям, з холодною аналітичністю оцінювати можливі шанси, розумно будувати свою поведінку, слідкувати за своєю мовою та жестами. Другий фактор – високий інтелект (+V), найбільше факторне навантаження (0,68). Даний фактор передбачає високий рівень розвитку логічного мислення, розуміння абстракцій, широта інтелектуальних інтересів, освідченість, наполегливість. Третій фактор – сила “зверх Я” (+G) – факторне навантаження (0,55), що включає відповідальність, обов’язковість, доброзичливість, стійкість моральних принципів, ретельність і акуратність у справах, самоконтроль із прагненням до утвердження загальнолюдських цінностей. Четвертий фактор – сила “Я” (+C) – емоційна зрілість, впевненість, послідовність, постійність у планах, реалістичність поглядів, усвідомленість вимог дійсності. П’ятий фактор – компроміс – факторне навантаження (0,50). Даний фактор передбачає пошук конструктивних шляхів у вирішенні конфлікту, застосування альтернатив, прийняття позиції іншого тощо.

Медіатори як неупереджені нейтральні до конфлікту сторони допомагають конфліктуючим сторонам знайти взаємоприйнятне вирішення їхніх проблем. Завдання медіаторів полягає не в тому, щоб винести рішення третейського суду або надати вирок. Швидше від самих сторін конфлікту залежить вироблення рішення, що оптимально відповідає їхнім інтересам. В результаті медіації сторони повинні прийти до вигідного для них обох рішення, тобто повинні «виграти» все. Отже, розглянемо повне визначення процесу медіації, яке полягає в тому, що під цією діяльністю розуміється добровільний і конфіденційний процес, в якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася. Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання. Медіатор - спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор несе відповідальність за процес, а не за рішення.

Медіація спрямована на те, щоб у строго конфіденційній і позасудовій процедурі допомогти сторонам конфлікту в пошуку рішення, яке буде

відповідати їхнім інтересам. Сторони під керівництвом медіатора є активними учасниками процесу медіації та відповідально працюють над вирішенням конфлікту.

Суть процесу полягає в тому, що медіатор забезпечує захищений простір для обговорення проблеми, допомагає створити і супроводжує відкрите, довірливе, безпечне і неагресивне взаємовідношення сторін, при дотриманні певних правил і обов'язків сторонами, що призводить до встановлення співпраці і глибшого розуміння опонентів один одного. При цьому медіатори вислуховують проблеми всіх учасників, дають їм висловити свої почуття і допомагають з'ясувати справжні інтереси конфлікуючих сторін. Завдяки цьому противники дізнаються про справжні проблеми, почуття, думки і інтереси обох опонентів, що призводить до розвитку уваги і більш глибокого розуміння внутрішнього світу іншої людини, створюючи атмосферу довіри і допомагаючи спільній роботі над вирішенням складної ситуації. Метою медіації є знаходження взаємовигідного рішення та підписання угоди, яку підписують і виконують всі сторони конфлікту.

Важливими ознаками методу техніки медіації є:

- Присутність медіатора, що виконує функції посередника,
- Присутність всіх сторін, що є у конфлікті,
- Неформальний, позасудовий рівень;
- Добровільність участі в процедурі медіації та самовизначення щодо вирішення конфлікту: повноваження прийняття рішення не передаються третім особам. Результат переговорів не є обов'язковим, поки його не схвалили всі учасники.

Складові елементи медіації:

- Конфлікуючі сторони.
- Предмет конфлікту.
- Поверхневе і неповне розуміння мотивації, потреб і інтересів поведінки конфлікуючими опонентами.
- Медіатор.
- Прояснення потреб і цілей конфлікуючих сторін.
- Підсумкове рішення, яке є взаємоприйнятне для обох сторін, яке знайшов не медіатор, а до якого прийшли самі опоненти за допомогою співпраці.

Медіація базується на певних принципах, які служать чинниками, що забезпечують безпечне та відкрите середовище для взаємодії і співпраці сторін, які в підсумку впливають на ефективне підведення підсумків і підписання взаємної угоди.

Принципи медіації:

- добровільність
 - конфіденційність
 - активна участь сторін
 - прийняття відповідальності за наслідки конфлікту
 - нейтральність і безоціночність
- Процес медіації складається з певних етапів, під час яких застосовуються спеціальні техніки і методи для прояснення ситуації і стану опонентів.

Етапи медіації:

- Етап 1 Підготовчий
- Етап 2 Індивідуальні зустрічі
- Етап 3 Зустріч сторін. Медіативна бесіда
- Етап 4 Фаза реалізації Переваги медіації:
- Економія часу

Можливість застосування медіації:

якщо особисті відносини і емоційна сторона конфлікту мають сильний вплив на ситуацію (як, наприклад, при сімейних, спадкових та ін відносинах);

коли правовий спір може охопити лише частина проблеми, а Вам необхідно виробити комплексне рішення;

коли головними є майбутні інтереси сторін конфлікту, а також важлива можливість збереження комунікації в майбутньому (наприклад, спілкування з дітьми після розлучення і т.д.), а не правові претензії, пов'язані з минулим;

якщо конфлікт (суперечка) складається зі складних ситуацій, які не можуть бути дозволені в інтересах обох сторін за допомогою права;

сторони воліють зберегти повну конфіденційність, а судові процеси, як правило, публічні і т.д.

1.4. Зарубіжний досвід роботи психолога в розв'язанні конфліктів у професіях особливого профілю.

Одним з найпріоритетніших напрямів розвитку вітчизняної системи вищої освіти є створення умов для ефективної підготовки високопрофесійних фахівців, здатних вирішувати надскладні завдання професійної діяльності та професійного й особистісного саморозвитку в умовах соціально-політичної, економічної, інформаційної та психологічної нестабільності сучасного українського суспільства. Це, у першу чергу, стосується фахової підготовки психологів як спеціалістів, покликаних надавати допомогу у збереженні та розвитку психічного і психологічного здоров'я особистості.

Ще у 1990 році Європейською федерацією Асоціацій професійних психологів були прийняті «Оптимальні стандарти» для професійної підготовки фахівців у галузі психології (EFPPA), що визначають загальні принципи та підходи до неї. Крім того, у 2001 році на засідання Генеральної асамблеї Європейської федерації асоціацій психологів був прийнятий European Diploma in Psychology, відповідно до якого в усіх вищих навчальних закладах Європи професійна підготовка психологів є триступеневою: бакалавр – магістр – практика супервізії і в середньому триває 6 років.

Основними принципами професійної підготовки психологів були визначені такі:

- 1) просування психологічної допомоги, доступності кваліфікованої психологічної допомоги всім верствам населення;
- 2) захисту від некваліфікованих спеціалістів, неякісної допомоги;
- 3) підтримки професійної мобільності психологів, можливості їх вільної професійної діяльності у межах європейського простору;
- 4) відповідності диплома стандартам академічної освіти та спеціальної психологічної підготовки, а також європейським етнічним стандартам;
- 5) доступності професійного навчання незалежно від національних та інших особливостей майбутнього фахівця;
- 6) практичної зорієнтованості професійної підготовки, обов'язковості супервізорської практики;
- 7) постійного оновлення диплома, що свідчить про професійну підготовку (European Diploma in Psychology має оновлюватися кожні 7 років та у випадку його не підтвердження, має бути анульованим) .

Відтак, незважаючи на відмінності структури професійної психологічної освіти, у європейських країнах спостерігається багато спільного у змісті фахової підготовки психологів.

Розглянемо основні положення як професійного навчання психологів у європейських країнах, так і їх досвід розвитку професійного мислення у майбутніх психологів. За структурою професійної психологічної освіти європейські країни можуть бути розподілені на три групи – такі країни, в яких вона відбувається:

- 1) безперервно п'ять років та є спеціалізованою;
- 2) безперервно п'ять років та є загальною;
- 3) переривчасто: загальна – три роки та спеціалізована – ще три роки. До першої групи країн відносяться такі європейські країни як Фінляндія, Швеція, Бельгія. Професійна підготовка психологів у них здійснюється з першого курсу спеціалізовано: або у сфері клінічної, або педагогічної психології, або у психології розвитку чи організаційної психології. До другої групи належать Португалія, Норвегія, Австрія, Італія, Німеччина, Швейцарія та ін., в яких перші три роки навчання студенти-майбутні психологи опановують загальні психологічні дисципліни, а вже з третього курсу обирають вузьку психологічну спеціалізацію, за якою і отримують диплом.

Так, у Німеччині, наприклад, фахова підготовка психологів відбувається на базі університетів протягом двох періодів. Перший – базисне навчання, що передбачає опанування майбутнім фахівцем загальної психології, методів/статистики, фізіології, психології розвитку, соціальної психології та психології особистості. Цей період триває протягом 9 семестрів по два семестри на рік, тобто 3,5 роки навчання. Другий період – основне навчання, яке забезпечує оволодіння ним певною спеціалізацією (клінічна психологія, організаційна психологія, психологія в освіті та ін.), він триває протягом 4 семестрів – 2-х років навчання.

У країнах третьої групи, таких як Велика Британія, Греція, Франція, Португалія та ін., протягом трьох років студенти отримують загальну психологічну освіту, після чого можуть продовжити своє навчання за вузькою спеціальністю також протягом трьох років.

Професійна підготовка психологів у Франції, наприклад, відбувається за декілька етапів або рівнів. *Перший етап* – це отримання Диплому про загальну університетську освіту за спеціалізацією по психології (DEUG). Майбутній психолог протягом двох років має вивчити такі дисципліни як клінічна психологія, біологія, фізіологія тварин та людини, психологія розвитку та ін. і якщо його навчальна успішність не буде нижчою 10 з 20 можливих балів на рік, то він отримує вищезазначений Диплом та переходить на другий етап/рівень професійного навчання. Якщо ж студент не набирає необхідної кількості балів, то перший та другий курси ним можуть бути пройдені повторно, а при необхідності ще одного повтору робить спеціальний запит на визначення його професійної придатності.

Другий етап – це отримання диплому про вищу освіту зі спеціальності психологія, який майбутній фахівець має відпрацювати протягом ще одного року навчання. а цьому етапі студент самостійно обирає ті навчальні дисципліни, які має буде опанувати, причому обрані дисципліни включають не тільки аудиторні заняття, але і стажування. Для підтвердження Диплому також потрібно набрати не менше 10 із 20 можливих балів.

Третій етап професійної підготовки психологів У Франції – це навчання у магістратурі протягом одного року, що передбачає аудиторні заняття, стажування та написання випускної роботи.

Четвертий – завершальний етап – це етап здобуття вищої спеціальної освіти. Після нього студент отримує Диплом про поглиблену вищу освіту (DESS) або (DEA) та кваліфікацію психолога зі спеціалізацією: соціальна, клінічна психологія, психологія праці, експериментальна та ін. На цьому етапі йому необхідно пройти виробничу практику та захистити випускну кваліфікаційну роботу. Для вступу на цей рівень майбутньому фахівцю необхідно підготувати пакет документів, включаючи портфоліо та пройти співбесіду, причому найбільш важливим є документи про результати стажування, професійні проекти, магістерська робота. Важливо зазначити, що отримати кваліфікацію «психолог» з отриманням Дипломів DESS або DEA у Франції у середньому на рік можуть близько 20 студентів, тому конкурс на ці місця є дуже великим.

Система професійної підготовки психологів у Великій Британії складається з чотирьох рівнів: 1) навчання у бакалавріаті протягом трьох років та отримання загальної психологічної освіти; 2) практична діяльність у якості асистента психолога (професійне стажування) протягом року; 3) навчання у магістратурі, в якій психолог опановує вузьку спеціалізацію, з отриманням ступеня магістра психології (Master of Sciences), захисту докторської дисертації для отримання ступеня доктора психології (PsyD) або доктора філософії (PhD); 4) отримання статусу сертифікованого психолога (Chartered Psychologist) в однієї з галузей: психологічного консультування, психології здоров'я, судової психології, психології професійної діяльності, клінічної психології, психології в освітніх системах. Для цього необхідно пройти навчання на курсах підвищення кваліфікації.

Професійні стандарти психологів Великої Британії містять три взаємопов'язані підрозділи: 1) критерії та контекст діяльності – «вихідні критерії» – це ролі та функції психологів; 2) система знань та умінь, які необхідно проявити або «вхідні критерії»; 3) система обов'язкових вимог, що виносяться за результатами проведення перевірочних процедур (екзаменів). Важливим для нас є те, що серед професійних умінь, які є обов'язковими для психолога в окрему позицію віднесені когнітивні вміння: виявляти специфіку психологічних проблем, оцінювати ймовірність висунутих гіпотез, аналізувати

професійні документи, проектувати, аналізувати ефективність власної діяльності, безперервно розвивати власну когнітивну сферу, тощо.

Узагальнюючи специфіку професійної підготовки психологів у європейських країнах, зупинимося на особливостях розвитку їх професійного мислення у процесі фахового навчання. Так, відповідно до European Diploma in Psychology, однією з основних компетенцій психолога, що характеризують його стиль діяльності у професійному контексті є саморефлексія – критична рефлексія власної практики та компетенцій як головна ознака професіоналізму.

ВИСНОВКИ до розділу I

У екстремальних умовах проходить діяльність працівників багатьох професій: льотчиків, космонавтів, пожежників при гасінні пожежі, військовослужбовців при виконанні бойових завдань, працівників правоохоронних органів при проведенні спецоперацій тощо. Ці професії визначально відносяться до екстремальних. Проте в таких умовах працюють і представники багатьох інших професій: водії, робітники «гарячих» цехів, рибалки, верхолази, диспетчери на різних видах транспорту, фахівці, робота яких пов'язана із струмами високої напруги і вибуховими речовинами, представники багатьох операторських професій та ін. Причому число таких професій і людей, зайнятих в них, невинно зростає.

У екстремальних умовах досить часто порушується звичний режим праці і відпочинку людини. У важких екстремальних ситуаціях психічні і інші перевантаження досягають меж, за якими настає перевтома, нервово виснаження, порушення діяльності, афективні реакції, психогенії (патологічні стани). Екстремальні ситуації небезпечні для життя, здоров'я, благополуччя людей. Екстремальні ситуації подеколи виникають в звичайній виробничій діяльності, наслідком чого є так званий професійний стрес. Таким чином, екстремальні ситуації в нашому житті неминучі, тому психологи багатьох країн останнім часом посилено вивчають особливості поведінки людини і закономірності його діяльності в екстремальних умовах. Це дозволяє зробити практичні висновки, що стосуються підготовки таких фахівців і організації їх діяльності.

Це призвело до створення нового наукового напрямку, який різними авторами залежно від конкретних обставин називається по-різному: психологія діяльності в екстремальних умовах, психологія праці в особливих умовах, екстремальна психологія, екстремальна психопедагогіка.

Природні, техногенні та антропогенні катастрофи – головна причина масової загибелі та страждань населення, виникнення гострих і хронічних,

патологічних, межових і непатологічних психічних розладів. Отже, перед психологічною наукою постає завдання дослідження негативних психічних наслідків кризових ситуацій, розробки ефективних засобів їх попередження та надання дійової допомоги потерпілим від них. Теоретичне підґрунтя психологічної допомоги потерпілим внаслідок екстремальних ситуацій закладено в працях класиків психології, що розкривають діалектичний зв'язок зовнішнього та внутрішнього, об'єктивного та суб'єктивного, психіки і діяльності (Б.Г.Ананьєв, Л.С.Виготський, Г.С.Костюк, О.М.Леонтьєв, Б.Ф.Ломов та ін.).

Важливим для розвитку прикладної психології екстремальних ситуацій мають дані про особливі психічні стани і реакції, що спостерігаються в екстремальних ситуаціях (Ю.О.Александровський, О.В.Долгополова, І.Г.Малкіна"Пих, Л.А.Пергаменщик, М.М.Решетников, Б.А.Смірнов, Л.Ф.Шестопалова та ін.), праці з теорії та практики психологічної допомоги в екстремальних ситуаціях (А.А.Деркач, Р.П.Ловелле, С. Малімонова, В.Г.Ромек, А.Н.Сухов та ін.).

Психологічної допомоги потребують всі люди. Реально задовольнити таку потребу зараз практично неможливо, адже в Україні система установ психологічної допомоги населенню тільки формується. Це центри психічного здоров'я, "телефони довіри", служби зайнятості, соціальна служба для молоді тощо. При стихійних лихах і катастрофах, що охоплюють значні території й супроводжуються значними санітарними втратами, як правило, місцеві органи охорони здоров'я дезорганізовані, внаслідок чого виникає необхідність залучення медичних сил і засобів всієї країни, у тому числі й медичної служби збройних сил. Складний характер патології у вогнищі вимагає від лікарів уміння надавати допомогу при цій патології.

Зростання кількості екстремальних ситуацій (техногенних і природних катастроф, міжнаціональних конфліктів, терористичних актів) за останні роки диктує необхідність підготовки фахівців, здатних надавати екстрену психологічну допомогу жертвам подібних ситуацій. Незважаючи на всю важливість і актуальність проблем надання екстреної психологічної допомоги населенню в екстремальних ситуаціях, ці завдання в даний час все ще залишаються достатньо новими для психолога.

Практика психологічного забезпечення професійної діяльності (ПЗПД) фахівців екстремальних професій військовослужбовців, моряків, рятувальників тощо вже на початковому етапі становлення продемонструвала потребу в комплексному підході до цієї галузі психологічної науки і практики. Досвід отриманий нашою країною, дає підстави стверджувати, що в перспективі значення такого підходу зростатиме. Отже напрям практичної психології, який формується в цивільних умовах, потребує свого науково-методичного обґрунтування, певних наукових розробок в усіх галузях діяльності.

РОЗДІЛ II. «СУТНІСТЬ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПОЛІ ПРОФЕСІЙ ОСОБЛИВОГО ПРОФІЛЮ»

2.1. Загальна характеристика конфліктів в роботі професій особливого профілю.

Актуальною проблемою сьогодення є проблема підвищеної небезпеки життєдіяльності особистості. Впродовж усього існування людства і зв'язком зі змінами умов життя, швидко збільшується кількість спеціалізованих служб порятунку та ризикованих видів професій, а також професій особливого профілю (пожежні, лікарі, військові, рятувальники, охоронці, працівники правоохоронних органів тощо). Ці люди працюють в екстремальних умовах із постійною загрозою для їх здоров'я та життя. Для надання їм допомоги нагального вивчення потребують психічні зміни в структурі професійної свідомості особистості, що відбулися в результаті перебування в екстремальних умовах.

Аналіз вітчизняних і закордонних літературних джерел показав, що, попри наявність деяких відомих праць, проблемі функціонування цілісної системи психологічного забезпечення діяльності в екстремальних і надзвичайних умовах приділяється ще дуже мало уваги. Здебільшого йдеться про опис структурних елементів системи психологічного забезпечення, завдань, функцій, етапів, методик тощо. Майже немає публікацій з проблем концептуалізації системи психологічного забезпечення діяльності в екстремальних умовах, що не дозволяє повною мірою вирішувати практичні завдання оптимізації діяльності в екстремальних ситуаціях за допомогою соціально-психологічних, психологічних і психофізіологічних методів .

Робота в екстремальних умовах передбачає підвищений фактор ризику, дефіцит інформації і часу на обміркування, необхідність прийняття адекватного рішення, високу відповідальність за виконання задачі, наявність неочікуваних перепон. Це висуває підвищені вимоги до стану психічного здоров'я особистості. Сильні емоційні й фізичні навантаження створюють передумови до виникнення у представників ризикованих професій психічних, соматичних розладів, а також

суїцидальної поведінки. В таких екстремальних умовах роботи важливими чинниками є *стресостійкість та адаптивність особистості*, за відсутності яких можливе емоційне вигорання. Зважимо також і на схильність до самопожертви у представників ризикованих професій, яка зумовлена альтруїзмом.

Саме поняття «екстремальний» (від лат. *extremum* – крайній) використовують для об'єднання понять максимуму і мінімуму. Екстремальні умови можуть створюватися не лише максимізацією (зверхдією), але й мінімізацією (дефіцитом) діючих факторів. В обох випадках це призводить до подібних результатів.

Проблемами екстремального способу життя та екстремальними видами діяльності займається порівняно молода галузь психології, яку визначають по-різному – психологія діяльності в екстремальних умовах, психологія праці в особливих умовах, екстремальна психологія, та екстремальна психопедагогіка.

Психологія діяльності в особливих умовах – одна із галузей психології, яка вивчає психологічні закономірності змін і відновлювання психічної діяльності: – особистості в умовах, що є екстремальними за своїм характером, пов'язані з дією стресових чинників підвищеної інтенсивності та несуть головним чином безпосередню небезпеку для життя та здоров'я її суб'єкта, пов'язані з безпосереднім ризиком чи загрозою для його життя та здоров'я під час і після виконання професійних обов'язків; – інших осіб, що постраждали внаслідок дії зазначених чинників; – пов'язані з цим аспекти психодіагностики, психотерапії, психокорекції, реабілітації та психопрофілактики.

За інтегральними оцінками, до таких категорії осіб можна віднести пожежників і рятувальників, співробітників правоохоронних, спеціалізованих органів, військовослужбовців, космонавтів, пілотів, моряків, охоронців, шахтарів, водіїв, спортсменів, працівників АЕС тощо, а також інших осіб, що стали жертвами подій, пов'язаних зі специфікою професійної діяльності зазначених категорій фахівців (ліквідація наслідків стихійного лиха, природних катаклізмів, боротьба з організованою злочинністю, корупцією, тероризмом, оперативно-розшукова діяльність, виконання миротворчої місії в інших країнах тощо).

Своєю чергою, діяльність в особливих умовах охоплює такі окремі її види як спілкування, гра, навчання та власне оперативнослужбова та службово-бойова діяльність. Змістом психології діяльності в особливих умовах є дослідження і/або проектування процесів, що характеризують суб'єкта діяльності (індивідуального, групового) у відповідних (таких, що враховуються чи проектуються) середовищах перебування (проектування, програмування, управління цією діяльністю). Робота в екстремальних умовах передбачає постійну загрозу для життя. В таких ситуаціях доволі чітко виявляються стійкі риси особистості, її установки. Однак, роль морально-психологічного фактору і професійної підготовки під час роботи людини в стресових ситуаціях не слід переоцінювати. Варто чітко уявляти, що навантаження, яке впливає на психіку людини під час загрози життю, – це насамперед навантаження на її нервову систему. Властивості ж нервової системи у кожної людини індивідуальні, а отже і навантаження по-різному впливає на працездатність різних людей. У деяких людей в момент, коли критична ситуація ставить високі вимоги до діяльності, настає етап психічної нестійкості.

Також постійна загроза для життя, що обумовлена підвищеним фактором ризику загинути в результаті нещасного випадку, аварії або катастрофи, може викликати різні специфічні психічні реакції особистості – від стану тривожності до розвитку різноманітних психічних розладів. Робота в екстремальних умовах призводить до переживань кризових станів суб'єкта. Причиною таких станів є професійне вигорання, яке призводить до стресів і також неможливості адаптування до нових умов праці. Представники ж ризикованих професій є однією з категорій людей, яка схильна до переживання кризових станів. Як правило, професійна криза виявляється в трьох іпостасях: емоційному виснаженні, цинічній оцінці відношення до праці і її результатів, а також недостатності відчуттів власних досягнень. За емоційного вигорання людина відчуває втому та виснаженість. У випадку цинічного ставлення до праці людина починає ненавидіти свою діяльність, а отже робота не дає бажаних результатів, відповідного почуття значущості і задоволення від зробленого.

Поведінка людини в екстремальних умовах, а також наслідки, які спричинені такими умовами на особистість, – усе це належить до кола перспективних питань сучасної психології. В коло питань цієї науки входить дослідження динаміки формування професійної свідомості, діагностика, а також корекція психічних порушень особистості, яка перебувала або постійно перебуває в екстремальних умовах існування. Серед психічних відхилень, які діагностуються у таких людей, такі: порушення когнітивних психічних процесів, психічна дезадаптація, спектр психосоматичних розладів, афективно-шокові реакції, істеричні психози, різноманітні види неврозів тощо. Професійна свідомість – це свідомість, яка розвивається й формується в процесі професіогенезу (розвитку особистості в професійній сфері життєдіяльності), разом із професійною мотивацією, професійним ставленням до світу, посідає ключову позицію, яка обґрунтовує постановку проблеми. У психолого-педагогічній літературі є опис професійної свідомості як факт періоду вибору професії. Однак професійна свідомість фахівця формується в процесі усвідомлення професійного шляху й функціонує впродовж усіх етапів трудової діяльності.

Відомий дослідник у галузі екстремальної психології В.І. Лебедєв стверджував, що загроза для життя в екстремальних умовах діяльності певним чином впливає на психічний стан особистості. Він наголошував, що більшість представників ризикованих професій (космонавти, пілоти, підводники тощо) в умовах серйозного ризику відчують стенічні емоції, а також проявляють героїзм і мужність без страху. Також В.І. Лебедєв зазначав, що в низці випадків загроза для життя викликає у представників ризикованих професій розвиток неврозів, які проявляються у вигляді тривожного стану. Г.С. Нікіфоров класифікує умови діяльності за ступенем нервовопсихічної напруги. Найнижчий рівень напруги властивий звичним умовам діяльності. Високий же рівень напруги характерний для екстремальних умов діяльності, оскільки саме в таких умовах на людину впливає низка негативних чинників зовнішнього середовища. Наявність високого рівня напруги у взаємозв'язку із наявністю вітальної загрози є підставами для поділу видів діяльності на звичайні, особливі та екстремальні.

На представників ризикованих професій діє низка факторів, кожен із яких специфічно впливає на діяльність і поведінку особистості. Однак, є загальні закономірності діяльності, що проходить в екстремальних умовах. Вчені Б.А. Смірнов та О.В. Долгополова вирізняють такі закономірності. Під час роботи в екстремальних умовах простежуються три види психічної напруги – емоційна, неемоційна та змішана. Емоційна напруга виникає під дією емоціогенних факторів, що викликають почуття тривоги, страху, ризику для життя тощо. Неемоційна напруга виникає в умовах із підвищеними вимогами до розумових ресурсів і рухового апарату. Змішана емоційна напруга характеризується різною «питомою вагою» емоційного компоненту в загальній структурі напруги і буває найбільш характерною для різних видів діяльності в екстремальних умовах. Емоційні умови праці викликають коливання працездатності людини або її спад, особливо за сильної емоційної напруги. В деяких випадках відбувається втрата трудових навичок. Коливання працездатності залежить від індивідуальних особливостей особистості, насамперед від властивостей нервової системи. Люди з сильною нервовою системою більш стійкі до екстремальної напруги. «Слабкі типи» більш піддаються надпотужним впливам. У них часто спостерігається розгубленість і зменшується надійність виконання роботи.

Емоційна стійкість і надійність роботи підвищується, якщо людина наперед ознайомена із особливостями діяльності, що на неї чекає. З іншого боку, до екстремальних умов діяльності можна звикнути, і це відомо представникам ризикованих професій. Велике значення під час роботи в екстремальних умовах мають моральні, вольові та інші характеристики особистості, особливо розвиток почуття відповідальності. Для оцінки цієї якості останнім часом у психології використовується термін «надійність особистості». Робота в екстремальних умовах призводить до того, що працівники переживають кризові стани, які виявляються у професійному вигоранні, потрапленні під стреси, а також неможливості адаптування до нових умов праці. Представники ризикованих професій належать до категорії людей, чия діяльність пов'язана з умовами, що значною мірою сприяють виникненню кризових станів. Для професійної кризи характерні: емоційне виснаження, цинічна оцінка ставлення до праці і її

результатів, а також нестача почуття власних досягнень. За емоційного виснаження людина відчуває втому та виснаженість. У випадку цинічного ставлення до праці людина розпочинає ненавидіти свою діяльність, робота вже не дає бажаних результатів та відповідного почуття значущості й задоволення від зробленого. В.Б. Шапарь зазначав, що професійна криза – це психічна травма. Попереднє життя людини руйнується на очах і вона припиняє його контролювати. Тобто робота в екстремальних умовах передбачає постійну загрозу життю. В таких ситуаціях доволі чітко виявляються стійкі риси особистості, її установки.

Роль процесу становлення професійної свідомості за роботи людини в стресових ситуаціях не слід переоцінювати. Варто чітко уявляти, що навантаження, яке впливає на психіку людини при загрозі життю, – це найперше навантаження на її нервову систему. Властивості ж нервової системи у кожної людини індивідуальні, а отже і навантаження по-різному впливає на працездатність різних людей. У деяких людей в момент, коли критична ситуація ставить високі вимоги до діяльності, настає етап психічної нестійкості. Якісне навчання і розвиток фахівців екстремальних видів діяльності забезпечується дотриманням низки дидактичних принципів і застосуванням спеціальних форм і методів, що відображають специфіку конкретної екстремальної професії. Психологічними засобами розвитку фахівців є психотренінг, психотерапія, психокорекція. Проте сьогодні для особистісно-професійного розвитку фахівців екстремальних видів діяльності недостатньо використовуються сучасні інноваційні технології, насамперед психологічні тренінги.

Наявність конфліктних ситуацій – одна з невід’ємних характеристик службової діяльності працівників професій особливого профілю. Він може стати безпосереднім учасником конфлікту, або ж включитись у конфлікт з метою його вирішення, попередження тощо. Нарешті, конфлікт може виникнути в колективі (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб). Проблема конфлікту в діяльності екстремальних та ризиконебезпечних професіях надзвичайно складна і багатоаспектна.

Конфлікти в діяльності особливих професій за своєю природою є *соціальними* – породженими відповідною соціальною системою та *видовими (відомчими)* – стосуються певного виду соціальних відносин (поряд із економічними, екологічними, відносинами в сфері освіти та охорони здоров'я, тощо). Вони завжди є продуктом спілкування, взаємодії, тобто певних соціальних відносин, а тому зміст, спрямованість і характер цих відносин, особливості їх суб'єктів мають виключно важливе значення в формуванні причин конкретних конфліктних ситуацій. Тобто, *практичному пізнанню конфліктів, що виникають в процесі соціальних відносин, має передувати пізнання відповідних соціальних систем та протиріч, що в цих системах існують.* В кінцевому рахунку, конфлікти в виробничих соціальних системах мають як *універсальні причини, так в власне конфліктоутворювальне підґрунтя.* Отже, їм притаманні як загальні для всіх конфліктів закономірності, так і певні специфічні відмінності.

Конфліктна сутність діяльності небезпечних та особливих професій визначається:

- 1) особливостями її нормативно-правового регулювання.*
- 2) незадовільним станом соціально-правового захисту працівників.*
- 3) особливостями об'єкта професійної діяльності.*
- 4) особливостями суб'єкта професійної діяльності.*
- 5) особливостями власної відомчої системи правоохоронної діяльності (внутривідомчі).*

Загалом, **причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення,** визначаючи також і динаміку перебігу. *Причини конфлікту* – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, при певних умовах діяльності суб'єкта соціальної взаємодії, викликають його. *Серед причин можна виділити загальні та часткові.*

До **загальних причин,** тобто таких, що знаходять прояв практично у всіх конфліктах, відносяться:

- 1) соціально-політичні та економічні;

- 2) соціально-демографічні, обумовлені розбіжністю у мотивах та установках людей в зв'язку зі статтю, віком, приналежністю до етнічної групи та ін.);
- 3) соціально-психологічні, пов'язані з соціально-психологічними явищами у групах: взаємостосунки, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.;
- 4) індивідуально-психологічні, що витікають із індивідуально-психологічних особливостей особистості (темпераменту, характеру, здібностей, мотивів та ін.)

До *часткових*, тобто таких, що безпосередньо визначаються конкретним видом конфлікту, можна віднести: незадоволеність умовами праці, порушення трудового законодавства, невідповідне матеріально-технічне забезпечення діяльності (нестача технічних засобів, перенаселеність службових кабінетів), обмеженість ресурсів, недоліки в організації роботи, нерациональний розподіл обов'язків та нерівномірна завантаженість працівників роботою, порушення службової етики, розбіжності у цілях, цінностях, засобах досягнення цілей, незадовільні умови інформаційного обміну, а також формальне об'єднання в робочі групи (відділи, підрозділи тощо) без врахування психологічної сумісності учасників, та ін.

Причини можна поділити також на *об'єктивні та суб'єктивні*.

Слід враховувати, що кожна *об'єктивна* причина набуває особистісного звучання, а наявні протиріччя призводять до загострення стосунків між працівниками. Наприклад, конфлікт поглиблюється через напружені сімейні стосунки його учасників, зумовлені матеріальними нестатками, побутовою невлаштованістю або протилежною політичною або життєвою позицією.

Власне суб'єктивними причинами є: негативний соціально-психологічний клімат, невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протиборство між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами), негативні риси характеру та деякі особливості особистості (егоїзм, недостатні самовладання та витримка, завищена самооцінка та рівень домагань, висока тривожність), наявність психологічних бар'єрів.

Окрім того, важливу роль у розвитку конфліктів мають т. зв. **конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту.

Класифікація конфліктів у діяльності працівників особливих професій:

1) міжособистісні (інтерперсональні):

- між працівником і об'єктом втручання (чи об'єктом діяльності);
- між одним працівником та іншим працівником (або керівником) одного підрозділу;

2) міжгрупові:

- між одним підрозділом чи його представником та іншим підрозділом чи його представником або часткою іншого підрозділу;

3) внутрігрупові – між окремим працівником (працівниками) і підрозділом;

4) особистісні.

Міжособистісні (інтерперсональні) конфлікти – це зіткнення між декількома людьми; ситуація протистояння учасників, що сприймається і переживається ними (принаймні, одним із них) як значима психологічна проблема, що потребує розв'язання та викликає активність сторін, спрямовану на подолання протиріччя в інтересах обох або однієї із сторін.

Міжособистісні конфлікти та їх природа можуть розглядатися з позицій трьох традиційних підходів: *мотиваційного, когнітивного та діяльнісного*:

в контексті мотиваційної інтерпретації – конфлікти інтересів, тобто ситуації, що стосуються цілей, планів, прагнень учасників і є при цьому несумісними;

в контексті когнітивної інтерпретації – ціннісні конфлікти, тобто ситуації, в яких розбіжності між учасниками пов'язані з несумісними уявленнями;

в контексті діяльнісної інтерпретації – рольові конфлікти, які виникають через порушення норм та правил взаємодії.

Причинами міжособистісних конфліктів у діяльності працівників екстремальних та небезпечних професій можуть виступати:

- конфліктний характер самої професійної діяльності (боротьба між міліцією та злочинним світом, необхідність використовувати заходи примусу у боротьбі зі злочинністю наприклад, дефіцит часу, відведеного на вирішення професійних

завдань, необхідність суворо дотримуватися норм закону та працювати з конфіденційною інформацією, значні емоційні переживання та ін.);

- кризовий етап розвитку суспільства, у зв'язку з яким праця і життя працівників набувають ще більш стресового характеру (розмивання норм життя і моралі у суспільстві, зростання професійних навантажень при недостатній платі за проведену роботу, відміна пільг та ін.);
- визначення місця та ролі міліції у суспільстві (формування суспільної думки стосовно міліції, визначення меж владних повноважень міліції тощо);
- характер взаємодії працівників з “навколишнім середовищем” (з державними і недержавними структурами, громадськими організаціями тощо);
- характер організації професійної діяльності всередині кола небезпечної професії (норми взаємодії між колегами, між підлеглими і керівництвом, розподіл обов'язків, форми заохочення і покарання тощо);
- психологічні і фізіологічні особливості людей – суб'єктів конфлікту.

Наслідки конфліктів можуть бути як позитивними, так і негативними. Так, *позитивні* наслідки полягають у:

- виявленні порушень принципів демократії та соціальної справедливості;
- виявленні прихованих труднощів та резервів у роботі;
- удосконаленні керівництва;
- конструктивному вирішенні проблем професійної діяльності;
- оптимізації психологічного клімату у колективі.

Негативні наслідки:

- зниження ефективності керівництва;
- непорозуміння між окремими підрозділами;
- збільшення психологічної дистанції між членами одного колективу;
- руйнування колективу в цілому (ворожість, підозрілість та ін.);
- порушення психологічного комфорту окремих членів колективу (виникнення почуття приниження, провини тощо; розвиток стресу, пригніченості).

Міжособистісні конфлікти у діяльності працівників професій особливого профілю поділяються на *внутрішні* і *зовнішні* (О. Бандурка, В. Друзь).

Конфлікти першого типу відбуваються в середовищі працівників: між членами

колективу, між керівниками і підлеглими. Зовнішні конфлікти виникають між працівниками екстремальних професій та громадянами чи структурами, що не належать до органів внутрішніх справ. І внутрішні, і зовнішні конфлікти можуть виникати природно і утворюватися штучно.

В цілому в основі службових конфліктів в системі професій особливого профілю лежать об'єктивні чи суб'єктивні протиріччя, які базуються на відмінностях цілей, інтересів, мотивів, потреб, норм і інших чинників оперативно-службового характеру. Вони породжують *внутрішні конфлікти*, які можна звести до наступних типів:

1) перешкоди в досягненні основних цілей сумісної діяльності (організаційний конфлікт):

- низький рівень організації і керівництва процесом екстремальної діяльності;
- низький інтелектуальний рівень працівників, їх слабка професійна підготовка;
- труднощі роботи, важкі умови праці, слабка матеріально-технічна база тощо;
- неефективна взаємодія співробітників (дії одного перешкоджають успішній діяльності іншого);
- недисциплінованість колективу, кругова порука;
- наявність в колективі випадкових осіб, прийнятих на роботу за протекцією і фактично не підвладних керівництву тощо;

2) перешкоди досягненню особистих цілей працівників (конфлікти на ґрунті незадоволення зарплатою, безсистемного надання відпустки, затримок службового росту та ін.);

3) протиріччя дій прийнятим нормам – невідповідність поведінки особистості працівника встановленим уставним або формальним нормам, прийнятим за традиційними звичками, правилами неформального спілкування тощо;

4) особиста несумісність, що є результатом:

- обмеженості у працівника зовнішніх (інтерактивних) відносин: товариського оточення; взаємних контактів; вільної тематики в розмові з колегами; підтримки звичайного емоційного тону при спілкуванні тощо;
- обмеженості мотивації на працю, інтелектуальних, фізичних даних тощо;

- прояви незвичайно підвищеного або пониженого тону, непомірного роздратування, незвичайної запальності і дратівливості, недовіри тощо;
- розшарування або ж руйнування ціннісної системи;
- порушення пам'яті, мислення та ін.

5) особливо значимою для виникнення внутрішніх конфліктів є діяльність керівника. Саме через непрофесіоналізм у керівництві, негативні психологічні особливості з'являється значна кількість конфліктів. *Головними причинами конфліктів, пов'язаних із керівництвом, є:*

- незадовільний стиль керівництва (помилки у підборі та розташуванні кадрів, в організації контролю, у плануванні, порушення етики спілкування);
- недоліки культури поведінки (грубість, невірноваженість та ін.);
- недоліки характеру (нечесність, принизливе ставлення до підлеглих, байдужість, надмірна владність, негнучкість тощо);
- неадекватність стилю керівництва рівню підготовленості колективу.

Міжгрупові конфлікти – виникають при взаємодії як між групами людей, так і між окремими представниками цих груп, коли вони взаємодіють у міжгруповому вимірі, сприймаючи один одного і себе особисто як членів різних груп.

Внутрішньогрупові конфлікти. Відкриті міжгрупові конфлікти в системі МВС не мають великого розповсюдження, а **щодо прихованих міжгрупових конфліктів**, то вони, як правило, не досягають значної гостроти. В той же час **конфлікти внутрішньогрупового характеру, як і міжособистісні, є доволі помітним явищем.**

Міжгрупові конфлікти можуть набувати вигляду протиріччя між **працівниками професій особливого профілю і зовнішнім для них соціальним оточенням.** Тут йдеться про несприйняття оточуючого мікросоціального середовища (його цілей, установок, норм тощо), що представлене як окремими індивідами, так і неформальними або формальними соціальними утвореннями, і є для вказаного працівника об'єктом діяльності або службового втручання.

У такий конфлікт, як вже зазначалося, включаються:

з одного боку, *опосередковані в конкретній діяльності працівників екстремальних професій, інтереси, цілі і завдання всієї системи підпорядкування*, коли це, наприклад, відбувається за рахунок здійснення заходів щодо охорони громадського порядку, припинення, викриття, розслідування злочинів, охорони безпеки дорожнього руху та ін., під час яких обмежуються певні права і свободи окремих громадян, застосовуються методи і засоби примусового, в тому числі й силового характеру тощо;

з іншого – *інтереси, потреби, цілі, мотиви правопорушників*, що, крім дій, пов'язаних саме з їх задоволенням, супроводжується опором середовища, яке розглядається, відкритою його боротьбою.

2.2. Професії особливого профілю у сучасному конфліктному суспільстві як виклик до пошуку в роботі психолога.

У сучасних умовах особливу актуальність серед проблем психології набула проблема готовності людини до різних видів діяльності (військової, спортивної, трудової, операторської тощо), а також до творчого виконання конкретних життєвих, громадських завдань. Ще раз підкреслимо, що часто діяльність людини протікає в змінених умовах, які суттєво відрізняються від звичайних, повсякденних. Це змушує по-новому ставити питання щодо готовності професіонала до діяльності в особливих, і передусім - в екстремальних умовах.

До таких умов належать:

- робота в унікальних ситуаціях, пов'язаних з небезпекою для життя і здоров'я;
- висока «вартість» (відповідальність) рішень, що приймаються;
- ускладнення виконуваних трудових функцій;
- збільшення темпу діяльності;
- монотонність роботи в умовах очікування сигналу до екстрених дій (т. н. ситуація очікування);
- поєднання різних за цілями дій в одній діяльності (т. н. поєднана діяльність);
- переробка великих обсягів і потоків інформації (т. н. перевантаження інформацією);

- дефіцит часу на виконання необхідних дій;
- ускладнені чинники робочого середовища тощо.

Особливі умови діяльності пред'являють підвищені вимоги до працюючої людини, є причиною помилок і зривів в роботі, несприятливо впливають на працездатність людини і стан здоров'я. Ці причини зумовили виникнення таких дисциплін, як екстремальна психологія і психологія праці в особливих умовах.

Особливі умови діяльності завжди пов'язані з впливом екстремальних чинників або виникненням екстремальних ситуацій. Залежно від ступеня періодичності, частоти їх виникнення і тривалості розрізняють:

Власне особливі умови діяльності, які стосуються ситуацій, коли діяльність пов'язана з епізодичним впливом екстремальних чинників.

Екстремальні умови діяльності (як крайня форма особливих умов), пов'язані з постійним впливом екстремальних чинників.

Наприклад, діяльність космонавта або льотчика здійснюється завжди в екстремальних умовах, тобто постійно мають місце екстремальні чинники: невагомість, перевантаження, сенсорна ізоляція, потенційна загроза життю тощо. Причому ці умови зберігаються практично постійно упродовж усієї діяльності. Аналогічна картина має місце в діяльності пожежників, військовослужбовців, рятувальників, скелелазів та ін. Її вивченням займається екстремальна психологія.

Проте екстремальність умов або наявність певної ймовірності їх появи властива не лише представникам вказаних професій. Робота машиніста залізничного потягу, водія автотранспорту, оператора енергосистеми, авіадиспетчера тощо здійснюється в умовах, пов'язаних з ймовірністю аварійних ситуацій, дефіцитом часу, можливою різкою зміною функціональних станів від монотонного і оперативного спокою до стресових станів. Проте такі ситуації не супроводжують постійно діяльність цих фахівців, а виникають лише епізодично. Вивченням такої діяльності займається психологія праці в особливих умовах. На жаль, точний кількісний вимір, що відділяє особливі умови від екстремальних, в психології допоки не визначений.

Суть особливих і екстремальних умов така, що часто вони існують об'єктивно і їх принципово неможливо змінити, що унеможливорює активний впливу на них і створення для працюючої людини функціонального комфорту.

Традиційно діяльність в особливих і екстремальних умовах вивчається шляхом аналізу взаємозв'язків тріади параметрів: **характеристик екстремальних чинників** (зовнішніх умов діяльності); **психологічних станів і властивостей особи** (внутрішніх умов діяльності); **показників** (результатів) діяльності.

У цій тріаді важливим є питання про субординацію зовнішніх (об'єктивних) і внутрішніх (суб'єктивних) чинників, або, інакше кажучи, умов діяльності. Визначальними зрештою є суб'єктивні чинники, оскільки початкова формула діалектико-матеріалістичного розуміння детермінізму людської поведінки, сформульована С. Л. Рубінштейном, свідчить, що зовнішні причини діють тільки через внутрішні умови. Отже, в одних і тих же умовах різні люди діятимуть якісно по-різному. Стосовно трудової діяльності німецьким психологом Вінфрідом Хаккером це положення було сформульоване у вигляді концепції психологічного опосередкування умов праці .

Коротко розглянемо складові елементи названої тріади параметрів. Це зовнішні (об'єктивні) чинники і чинники професійної діяльності. До перших відносяться чинники повсякденного побутового існування людини (шуми, вібрації, різного роду випромінювання, температурні умови, радіація тощо); до других - чинники професійної діяльності (гіподинамія, монотонія, невагомість, поєднання дій, безперервність діяльності т.і.). В цій групі особливо виділяють інформаційні чинники (дефіцит і перевантаження інформацією, наявність перешкод, сенсорний голод, змінені аферентація та ін.).

Слід зазначити, що розподіл психогенних чинників на ці групи є досить умовним, і інколи буває досить важко відокремити їх один від одного.

Серед внутрішніх чинників особливого значення набувають особистісні характеристики. Можливі їх різні класифікації. Проте більшість фахівців виокремлюють зазвичай наступні:

- рівень загального інтелекту (інтелектуальна гнучкість, загальна обізнаність, когнітивна гнучкість, практичне мислення, координація здібностей);
- рівень особової стабільності (надійність, резистентність до стресу, упевненість в собі, відповідальність, соціабельність, комунікативні здібності);
- відсутність напруженості, тривожності і психопатологічної симптоматики;
- психодинамічні властивості (нейротизм, екстравертованість-інтровертованість, тип вегетативної саморегуляції та ін.).

Під впливом зовнішніх чинників і залежно від особистісних характеристик у людини формуються ті або інші психічні стани. Вони дуже різноманітні, їх інтегральна характеристика в конкретних умовах діяльності визначається як функціональний стан. Функціональний стан є характеристикою станів людини з точки зору ефективності виконуваних нею функцій і задіяних в цьому систем організму за критерієм надійності і внутрішньої вартості діяльності. Інакше кажучи, функціональний стан людини показує, наскільки вона готова до виконання тієї або іншої діяльності, чи достатньо для цього резервів її організму і наскільки вони надійні.

Основними різновидами функціональних станів є:

- стан оперативного спокою, що характеризує готовність людини до виконання діяльності, але не відображає її специфіки;
- стан адекватної мобілізації, який характеризує людину, яка вже реалізує діяльність; при цьому зміни, що відбуваються в організмі, адекватні цій діяльності;
- стан динамічного розузгодження, який виникає у тому випадку, коли відповідь організму неадекватна навантаженню або необхідна психофізіологічна відповідь перевищує актуальні можливості людини.

На виникнення та перебіг того чи іншого стану психіки людини в екстремальній ситуації впливають наступні чинники:

1) *інтенсивність і особливості дії подразника*. Відносно невелике психічне напруження до певної межі є позитивним, але коли воно перевищує поріг можливостей особи, настає різке погіршення психічного стану та ефективності діяльності в цілому. Так, поступове наростання загрозливої ситуації в умовах

повноти інформації про неї і достатнього часу дозволяє працівнику мобілізуватися та успішно виконати завдання (наприклад, затримати злочинця). Навпаки, відсутність необхідної інформації, неочікуване застосування злочинцем зброї чи інших засобів підвищеної небезпечності, про які завчасно не було відомо, може призвести до його дезорганізації;

2) *психологічна надійність* – інтегральна індивідуальна характеристика, що передбачає наявність сукупності певних психофізіологічних, індивідуально-типологічних та характерологічних властивостей особистості. Зокрема, йдеться про стійкість до перенапруження, небезпеки та невдач у сполученні зі здатністю до виправданого ризику, швидке подолання переживання та розчарування, оптимальний рівень тривожності, стриманість в емоціях, врівноваженість, розсудливість. Розвиненість певних психофізіологічних якостей (швидкість перебігу психічних процесів, сила нервової системи, оптимальне сполучення процесів збудження і гальмування, висока працездатність) та особливостей психічних пізнавальних процесів (спостережливість, розвинена уява та ін.) дозволяють здійснювати прискорену переробку інформації та приймати правильне рішення. У сукупності зазначені особливості, властивості та якості визначають поріг корисності напруження, характерний для конкретної особистості;

3) *психологічна підготовленість* – спеціальна тренуваність до дій і екстремальних умовах, під впливом якої поріг корисності напруження підвищується. Вона залежить від знання співробітником типових форм прояву екстремальних ситуацій та особливостей перебігу емоційних станів, що при цьому виникають; володіння методами і засобами їх подолання та ступеня сформованості професійної пильності – особливої властивості, що виявляється у виправданій настороженості та підвищеній увазі до ризикованих і небезпечних ситуацій. Ця властивість допомагає вчасно виявити ознаки загрози, правильно оцінити ситуацію, що склалася (факти, обставини, дії). Протилежністю професійної пильності є недбалість, що спричиняється нерозумінням небезпеки, невмінням вчасно її розпізнати та правильно зрозуміти, зниженою концентрацією уваги („не встиг отямитися...”, „не помітив”, „не надав уваги” і

т.ін.). Недбалість може мати й іншу причину – зневажання безпеки, не виправдана самовпевненість;

4) *функціонально-психологічний стан організму* – поріг корисної напруженості зменшується під впливом перенесених соматичних захворювань та психічних травм, в тому числі внаслідок невдач по службі, втоми, участі в конфліктних ситуаціях із вираженим психофізіологічним реагуванням тощо.

Відомий дослідник екстремальної поведінки О.М.Столяренко вважає, що доцільно говорити не про фактори екстремальних ситуацій, а про екстремальні фактори психогенного ризику. “ Поняття “стресфактори” передбачає виникнення стресу як неспецифічної психоемоційної реакції, але стрес... далеко не єдина можлива реакція”. Отже, виходячи з місця фактора в структурі екстремальної ситуації автор виділяє обставочні, діяльнісні та особистісні екстремальні фактори психогенного ризику.

А) Обставочні фактори поділяються на обставочно-матеріальні та обставочно-соціальні.

Обставочно-матеріальні:

- Фактор Ом-1 –об’єктивно-матеріальний тип обстановки: ситуації озброєної боротьби, зникнення людини, руйнування будинку, хвороба тощо;
- Фактор Ом-2 – незвичність, незрозумілість, новизна обстановки;
- Фактор Ом-3 – неможливість контролювати обстановку, стихійність перебігу подій, некерованість та непередбачуваність розвитку події;
- Фактор Ом-4 – раптовість, неочікуваність, швидкість та радикальність змін обстановки;
- Фактор Ом-5 – незнайомі та погрожуючі явища, різкі та інтенсивні звуки, спалахи світла, вібрація, свист куль тощо;
- Фактор Ом-6 - темрява, обмеження лінії зору, сутінки, туман;
- Фактор Ом-7 – дискомфортні умови: спека, спрага, голод, холод, вогкість, уособленість, нерегламентована діяльність, втома;
- Фактор Ом-8 – небезпека для матеріальних цінностей при руйнуваннях, пожежах, аваріях, катастрофах, стихійних лихах;

- Фактор Ом-9 – небезпека для життя та здоров'я людини: пожежі, падіння з висоти, застосування зброї, аварії, втоплення;
- Фактор Ом-10 – спостереження наслідків руйнувань, пожеж, дезорганізації життя, трупів тощо.

Обстановочно-соціальні фактори:

- Фактор Ос-1 – соціальний тип обстановки: конфлікт, напад ворога чи злочинця, паніка, сутичка, розповсюдження чуток тощо;
- Фактор Ос-2 – психологія та соціально-психологічний клімат в групах (родини, колективи, суспільство, народ та нація);
- Фактор Ос-3 – присутність, поведінка та психічні стани оточуючих людей;
- Фактор Ос-4 – складності спілкування та взаємодії з іншими людьми: образи, грубощі, приниження, зверхність, шантаж;
- Фактор Ос-5 – агресивна спрямована поведінка інших людей – погрози, переслідування, пресинг, тероризація, погроза фізичного насильства;
- Фактор Ос-6 – небезпека для інших людей: діти та члени родини, друзі, тяжкі захворювання, інвалідність;
- Фактор Ос-7 – страждання та смерть людей, поранення та каліцтво;
- Фактор Ос-8 – соціальна ізоляція та самотність: депресія, песимізм, страх;
- Фактор Ос-9 – обстановка в соціальному середовищі: загальна національна культура, традиції, ритуали, статус в суспільстві, суспільна неповага та презирство;
- Фактор Ос-10 – руйнування соціальних цінностей, криза культури та соціально-економічних умов, радикальна зміна взаємин в суспільстві;
- Фактор Ос-11 – життєві перспективи або їх відсутність, імовірність життєвого краху, кризи очікування майбутнього.

Б) Екстремальні діяльнісні фактори поділяються, в свою чергу, в залежності від домінування змістовних, організаційних та операційних елементів в них.

Екстремальні змістовні діяльнісні фактори:

- Фактор Дс-1 – тип діяльності. Екстремальність визначається змістом професійної діяльності, за якої частота, характер та складність екстремальних ситуацій детермінуються особливостями типу діяльності;
- Фактор Дс-2 – засвоєність діяльності людиною, опрацьованість відповідних вмінь та навичок;
- Фактор Дс-3 – мета, задачі та значущість діяльності як важливий фактор мотивації;
- Фактор Дс-4 – інтелектуальна, волюва та рухова складність діяльності, труднощі досягнення бажаного результату;
- Фактор Дс-5 – підвищений ступінь ризику рішень та дій, імовірність невдач;
- Фактор Дс-6 – зворотність (невідворотність) можливих наслідків, перш за все – небажаних;
- Фактор Дс-7 – віра в успіх діяльності, заснована на системі цінностей;
- Фактор Дс-8 – відповідальність та самостійність суб’єкта діяльності та самої діяльності;
- Фактор Дс-9 – монотонність діяльності. Одноманітність ситуації та дій призводить до втоми та втрати пильності.

Організаційно-діяльнісні фактори:

- Фактор До-1 – ступінь організованості діяльності. Внутрішня неупорядкованість діяльності сприяє підвищенню ризику та напруженості;
- Фактор До-2 – ступінь авторитетності та ефективності керівництва діяльністю зворотно пропорційний імовірності виникнення напружених ситуацій;
- Фактор До-3 – узгодженість, взаєморозуміння, взаємна довіра та сумісність виконавців сприяють зменшенню елементів напруженості в діяльності;
- Фактор До-4 – забезпеченість вирішення службових завдань. Її порушення призводить до виникнення невдоволення, негативних настроїв, невпевненості в успіху;

- Фактор До-5 – забезпеченість засобами особистого захисту та впевненість в їх надійності;
- Фактор До-6 – забезпеченість життєдіяльності людей в екстремальних ситуаціях – організація харчування, особистої гігієни, відпочинку, медичної допомоги, евакуація тощо;
- Фактор До-7 – заходи по підтриманню працездатності та боєздатності в процесі екстремальної діяльності.

Операційно-діяльнісні фактори:

- Фактор Дп-1 – труднощі розуміння складності обстановки та її змін. Цей фактор пов'язаний, перш за все, з інформацією стосовно обстановки діяльності – дефіцит інформації, її неупорядкований надлишок або наявність дезінформації сприяє загостренню напруженості;
- Фактор Дп-2 – надійність зв'язку та забезпечення взаємодії в екстремальних умовах;
- Фактор Дп-3 – інформаційне перевантаження, пов'язане з індивідуальними особливостями виконавців, кількістю та інтенсивністю значущої інформації;
- Фактор Дп-4 – виконання погано засвоєних дій, операцій суттєво погіршує психологічний стан виконавця;
- Фактор Дп-5 – стримування активних дій при очікуванні дозволу на їх початок може призводити до передстартової лихоманки, яка дезорганізує психічний стан та оптимальність подальшого реагування;
- Фактор Дп-6 - застосування зброї та використання насильницьких дій призводить до негативних емоційних вражень та тривалих негативних психічних станів;
- Фактор Дп-7 – дуже висока активність дій, їх стрімкість та темп, дефіцит часу;
- Фактор Дп-8 – можливі невдачі на початку, на протязі та за результатами діяльності.

На початку 2004 року групою вітчизняних вчених (С.М. Миронець, О.О. Назаров, В.П.Садковий, В.Є. Христенко, О.П. Євсюков та ін.) було ініційовано проведення роботи щодо обґрунтування та створення відповідної законодавчої бази, яка б визначала роль та місце психолога в осередку надзвичайної ситуації та регламентувала його діяльність. При розробці нормативно-правових документів вітчизняні вчені звертали увагу на наступне: щоб психолог не розгубився в осередку надзвичайної ситуації та зробив допомогу постраждалим найбільш ефективною, необхідно керуватися деякими загальними принципами надання такої допомоги й добре уявляти собі її не тільки психологічні, але й організаційні аспекти. Ключовим положенням нормативно-правової бази щодо організації надання екстреної психологічної допомоги постраждалим в осередку лиха є Стаття 3 Конституції України прямо вказує на те, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

ВИСНОВКИ до розділу II

Становлення професійної свідомості спеціаліста в екстремальних умовах не є достатньо вивченим. Неоднозначними є думки вчених стосовно впливу перебування людини в екстремальних умовах як фактора психічних і соматичних розладів психіки. Діяльність в екстремальних умовах передбачає високі вимоги до представників ризикованих професій. Такі люди повинні вміти постійно контролювати свій стан, бути готовими до швидкого прийняття рішень, адекватно оцінювати ситуацію, а також бути здатними віддати своє життя в разі крайньої необхідності. Все це потребує значних психічних зусиль і психологічної стійкості.

Дослідження, що присвячені вивченню індивідуально-психологічних і особистісних характеристик представників ризикованих професій, перспективні й актуальні. Вважаємо, що доцільним є діагностика негативних впливів на особистість, яка перебуває в екстремальних умовах діяльності, а також корекція

результатів цих впливів на ранніх етапах. Зокрема, важливим є впровадження тренінгових форм роботи серед представників ризикованих професій з метою оптимізації психологічного здоров'я та побудови оптимальної моделі професійної свідомості фахівця.

За першою ознакою – “сферою виникнення”, надзвичайні ситуації поділяються за характером виникнення на: техногенні, природні, соціально-політичні і воєнні. Надзвичайні ситуації техногенного характеру за характеристиками явищ, що визначають особливості дії факторів ураження на людей, навколишнє природне середовище та суб'єкти господарської діяльності, поділяються на аварії (катастрофи), які супроводжуються викидами (виливами) небезпечних речовин, пожежами, вибухами, затопленнями, аваріями на інженерних мережах і системах життєзабезпечення, руйнуванням будівель і споруд, аваріями транспортних засобів тощо. Аварії (катастрофи), що пов'язані з викидом небезпечних речовин, додатково поділяються на радіаційні, хімічні, біологічні і, крім цього, поділяються ще за видами розповсюдження речовин в навколишньому природному середовищі.

Ускладнення сучасного виробництва, викликане науково-технічною революцією, темп і ритм нашого життя, що постійно збільшується, постійна його насиченість різноманітною інформацією, поширення виробничих і позавиробничих контактів між людьми, різного роду стихійні і техногенні аварії і катастрофи, нестабільний соціально-економічний стан в країні породжують у людей психічну напруженість. Крайньою формою її прояву є стрес.

Екстремальними в побутовому спілкуванні найчастіше називають ситуації, що загрожують здоров'ю і самому життю людини. Більш точно **екстремальні ситуації** можна визначати як несприятливий, складний стан умов людської життєдіяльності, що набув для окремої особи або групи осіб особливої значимості; це об'єктивно складні умови діяльності, що сприймаються й оцінюються як напружені чи небезпечні. Ситуація стає для особи надзвичайно значимою, причому безвідносно до того, містить вона реальну небезпеку чи така небезпека лише уявна: екстремальність є суб'єктивним переживанням реальної дійсності.

РОЗДІЛ III «ОСОБЛИВІ МОЖЛИВОСТІ В НАДАННІ ТЕРМІНОВОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ПРЕДСТАВНИКАМ КОНФЛІКТОМІСТКИХ ПРОФЕСІЙ»

3.1. Діагностика і методики розв'язання конфліктів в професіях особливого профілю.

В ході нашого дослідження було заплановано тренінгову програму подолання ПТСР, а також підвищення стресостійкості у жінок які проходили службу у ЗСУ. Тренінги проводились на ГО «Центр розвиток демократії» та за сприяння ГО «Національна рада жінок України» з жовтня по листопад 2020 року. Змістові складові тренінгу були запозичені з тренінгового комплексу «Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора» [49], модифікувавши його під мету нашого дослідження. Умовно підготовку нашої тренінгової роботи поділимо на три етапи: 1. Організація тренінгових робочих груп. 2. Програма тренінгу (мета, зміст, вправи та їх послідовність). 3. Власне проведення тренінгової роботи в групах. Організація тренінгових робочих груп. Для участі у тренінгу запрошувались жінки ЗСУ які ми розділили на пари для роботи у групах. Було поділено умовно на 4 групи (А, Б, В, Г) залежно від цієї характеристики. Для ефективності тренінгової роботи, на нашу думку, слід дотримуватись критеріїв у формуванні робочих тренінгових груп: • учасники тренінгу – це жінки ЗСУ, що переживають конфліктність; • кількість учасників у кожній робочій тренінговій групі; • присутність у кожній робочій тренінговій групі учасників порівну з груп А, Б, В і Г; Принциповим було сформувати групи таким чином, щоб пари не розривати – вони разом мають навчитися поруч із такими ж парами оптимізації взаємин та подолання стресу в умовах тренінгу. Водночас важливим було зробити вибір ними групи рандомізованим (випадковим чином), тому кожній парі було запропоновано обрати колір картки на власний смак – колір картки означав робочу тренінгову групу: I – блідо-жовта картка, II – блідо-зелена картка та III – блідо-рожева картка. Ще важливим на наш розсуд було об'єднати у робочу тренінгову групу пари з різним стажем служби у ЗСУ, тому комплект карток I, II, III пропонувався в межах таких груп як А, Б, В та Г.

Програма, організації та структура тренінгу .

Програма тренінгу.

Тренінг з жінками військовими було розраховано на один день роботи (4 – 6 годин з трьома перервами) з кожною із груп, графік та час узгоджено з учасниками. Мета тренінгу: формування базових знань з конфліктології, робота

над кейсами конфліктної взаємодії із власного досвіду учасників, психологічна просвіта та формування психологічної культури взаєморозуміння. Зміст тренінгу: Прийом учасників тренінгу • Привітання, представлення, презентація програми і визначення очікувань учасників. • Групова угода. • Знайомство учасників, технологія «Лінія часу» (згадати конфліктну подію з вказаної дати по сьогодні – не більше 6 місяців). • Групова дискусія «Конфлікт для мене це ...». Перерва • Практична вправа 1 «Тест Юнга – 16 асоціацій». • Вправа на зняття напруження «Буцалки». Обговорення. • Інтерактивна лекція 1. «Психологічні традиції вивчення конфлікту». • Практична вправа 2. Перегляд та обговорення мультфільму Г.Бардіна «Конфлікт». Перерва • Практична вправа 3. «Конфліктна ситуація» (робота у парах). Обговорення • Інтерактивна лекція 2. «Конфлікт. Види, причини, функції» • Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса. Обговорення результатів • Інтерактивна лекція 3 «Стратегії поведінки в конфлікті» • Практична вправа 4. «Стратегії конфліктної взаємодії» (Ситуації із власного досвіду, стратегій, обговорення). • Практична вправа 5. «Скульптура» • Практична вправа 6. «Наші опори та ресурси» Перерва • Оцінка тренінгу, підведення підсумків, відповіді на запитання. • Зворотний зв'язок в форматі «Завершальне коло».

Визначення очікувань учасників. Учасники тренінгу діляться своїми очікуваннями щодо майбутньої групової роботи. Групова угода. Мета: встановлення правил роботи. 1. Активність 2. «Я – вислови» 3. Право на помилку 4. «Один голос в ефірі» 5. Конфіденційність 6. Дотримання регламенту. 7. Правило СТОП та ін. Знайомство учасників Для знайомства учасників використовується технологія «Лінія часу». Мета: знайомство учасників, занурення в тему тренінга. Ведучий крейдою креслить лінію на дошці або підлозі, з початком координат – 1 червня 2020 року, завершення – день тренінгу (1 листопада 2020 р.). Ведучий пропонує учасникам групи згадати будь яку конфліктну подію, що сталася за цей проміжок часу, зазначити

символом на «лінії часу». Після чого учасники називають своє ім'я та стисло описують подію. Обговорення: - Що об'єднує дані ситуації? - Чи можна було вчинити по-іншому? - Що відчували під час події, зараз? Тощо. Групова дискусія Мета: визначити поняття «конфлікт», з'ясувати рівень обізнаності учасників. Подовжити речення «Конфлікт для мене – це ...». Обговорення. Практична вправа 1. Тест Юнга – 16 асоціацій

Мета: усвідомити емоції і почуття, які асоціюються зі словом «конфлікт», що можна використовувати як ресурс, а що варто було б поміняти. Інструкція: якнайшвидше, не замислюючись, впишіть в перший стовпчик всі асоціації, які у вас виникають зі словом «КОНФЛІКТ» - будь-які словосполучення, крилаті вирази, слова. Далі заповнюємо другий стовпчик: потрібно об'єднати слова в пари - 1 і 2, 3 і 4, 5 і 6 тощо. У другий стовпчик потрібно вписати асоціації, що виникають при об'єднанні слів в пари. Щоб заповнити третій стовпець потрібно зробити те ж саме - об'єднати по парам 8 отриманих слів і вивести асоціації, так само чинимо і з 4 стовпцем. Таким чином ми отримаємо ключове слово, завдяки якому можна розплутати клубок проблем і позбутися негативних установок. Обговорення. Вправа на зняття напруження. Обговорення.

Інтерактивна лекція 1. Психологічні традиції вивчення конфлікту Конфлікт як одне із значущих явище у житті людини безпосередньо пов'язаний із проблемою психологічного благополуччя – фундаментальною проблемою психологічної науки. Кожна психологічна системи визначає тим чи іншим чином своє ставлення до конфлікту, конфліктної взаємодії, напрямів пошук згоди та гармонії. Історія розвитку психологічного уявлення про конфлікти фактично співпадає із розвитком самої психології. Основні теорії конфлікту: Конфлікти людської душі: інтрапсихічна інтерпретація Прикладом уявлень про особистість, що базуються на моделі конфлікту, перш за все є теорія Фрейда, який розглядав конфлікт як сталий елемент душевного життя людини. Відоме судження Л.С. Виготського щодо поглядів З. Фройда: «Людина начебто раб раннього дитинства, вона все життя вигнічує конфлікти раннього дитинства, що склалися у перші місяці її життя». Таким чином, поведінка людини

детермінована більше її власними внутрішніми особливостями, ніж зовнішньою ситуацією: «Несвідомі психологічні конфлікти контролюють поведінку людини» (Хьелл, Зіглер). З точки зору сучасного підходу за операціоналізованою психодинамічною діагностикою розглядаються інтрапсихічні процеси за чотирма вісями, які певним чином характеризують міжособистісну комунікацію особистості, зокрема і поведінку у ситуації конфлікту. Вісь 1: Сприйняття себе, передумови для розвитку Вісь 2: Відносини Вісь 3: Конфлікт - індивідуалізація - залежність; - підпорядкування - контроль; - потреба в турботі - самодостатність; - конфлікти самоцінності; - конфлікти провини (СуперЕго); - едіпальний і сексуальні конфлікти; - конфлікти ідентичності. Вісь 4: Структура - самосприйняття і сприйняття інших; - саморегуляція і регуляція відносин з іншими; - внутрішня і зовнішня комунікація; - здатність до вподобанням, близьких стосунків. Більш детально ситуаційні підходи щодо дослідження конфлікту як реакції на зовнішнє середовище і розуміння конфлікту в класичній психології наведені і інтерактивній лекції 2. Конфлікт відбувається тоді, коли наявні суперечності й розбіжності порушують усталений процес взаємодії людей, перешкоджають досягненню визначеної мети.

Конфлікт становить собою процес розвитку взаємодії суб'єктів від конфронтації до комунікації. Існує два погляди на конфлікт в сім'ї: 1. Конфлікт визначається як зіткнення інтересів, протиріч, боротьба і протидія. Прибічники першого підходу рекомендують нейтралізувати конфлікти. 2. Конфлікт розглядається як процес розвитку взаємодії. Прибічники другого підходу вважають, що блокувати конфлікт гірше, ніж сам конфлікт. Процес вирішення конфлікту Виокремлюють чотири стани вирішення конфлікту: Перший етап. Вивчення параметрів конфлікту: – дослідження ступеня гостроти конфлікту; – визначення стадії розвитку конфлікту; – визначення головних діючих сил; – виявлення стереотипів сприйняття й механізмів конфліктної поведінки. Другий етап. Оцінювання ступеня складності конфлікту: – встановити учасників; – вивчити їхні характеристики; – визначити їхні відносини в передконфліктній

фазі; – встановити головні відмінності інтересів, які призвели до конфлікту; – дізнатися наміри учасників і прийнятні для них способи подолання конфлікту; – розглянути у всіх можливі шляхи подолання конфлікту; – оцінити тип конфлікту і скласти план дій щодо його розв’язання. Третій етап. Вплив на конфлікт: – створення атмосфери діалогу; – зниження психологічної напруженості; – рефлексія соціальних і психологічних міфів, забобонів і стереотипів; – створення у опонентів позитивних переконань; подолання явища «замкнутості» свідомості; – освоєння опонентами емпатичного бачення позиції іншого опонента; – допомога в розробці договору між опонентами. Четвертий етап. Оцінювання результатів впливу: – діалог з колишніми опонентами щодо укладання договору; – оцінювання результатів впливу; – ухвалення рішення про повторне вивчення ситуації, якщо визначених цілей не досягнуто; Різновиди боротьби: – боротьба - напад, агресія, цинізм, іронія; – тенденції щодо уникнення – уникати проблем і відповідальності, гостроти інтелектуальне піклування; – залежна поведінка – очікування «чітких» інструкцій, вказівок щодо напрямків роботи, розпоряджень, робота без внутрішнього задоволення; – «боротьба за свободу» – уникання загальноприйнятих правил; – «кругова оборона» – вороже поведінка до колег або сторонніх; – байдужість – «нічого не знаю, нічого не пам’ятаю, забув, працюю тільки за наказом ...» – мінімум ідей і ніяких пропозицій. Стратегія дій на стадії боротьби 1. Визначення учасників конфлікту. 2. Усвідомлення їхньої позиції. 3. З’ясуванні проблем. 4. Пошук оптимального способу управління

Важливі чинники: – упевненість в тому, що опонент – це «один із нас» і «найкращий із нас»; – вірність життєвим принципам; – уміння визнавати помилки; – впевненість у собі, витривалість;

– уміння цінувати особистість; – доброзичливість, уміння слухати й розуміти співрозмовника. Умови ефективного профілактичного впливу: – оперування простими й переконливими поняттями; – оцінювання особистісних якостей співрозмовника; – вибір оптимального способу аргументації; – раціональність, коректність; – правомірність; – підбір аргументів відповідно до інтересів

співрозмовника; – акцентування на перевагах певних дій; – уникнення образливих висловлювань і виразів; – наочність аргументів. Перегляд та обговорення мультфільму Г.Бардіна «Конфлікт із сірниками» Питання для обговорення: - Що було приводом для конфлікту? - Що було істиною причиною конфлікту? - Які сторони цього конфлікту? - Який це конфлікт? конструктивний чи деструктивний? - На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із стадій його розвитку? - Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту? Чи вирішив конфлікт це питання? - Хто із сторін конфлікту переміг? Яка ціна? Коли ми думаємо про конфлікт, на думку, як правило, приходять агресія, загрози, суперечки, ворожнечі, війни та ін. У підсумку люди часто сприймають конфлікт як небажане явище, якого по можливості слід уникати, і вважають, що його треба вирішувати якомога швидше. Практична вправа 2. Конфліктна ситуація (робота в парах)

3.1. Діагностика і методики розв'язання конфліктів в професіях особливого профілю.

Відомі п'ять основних способів розв'язання конфліктів: відсторонення, поступка, боротьба, компроміс і співпраця.

У більшості ситуацій найкраще вирішувати конфлікти через переговори. Однак іноді ліпше відсторонитися від конфлікту чи піти на поступки або рішуче відстоювати свою позицію.

Відсторонення від конфлікту – людина висловлює небажання брати участь у його врегулюванні і захищати власні інтереси. Конфлікт залишається нерозв'язаним і через деякий час може спалахнути знову.

Коли краще відсторонитися від конфлікту:

коли всім потрібно заспокоїтися;

коли потрібно продумати аргументи;

коли немає шансів залагодити суперечку.

Поступка – це спроба пом'якшити конфліктну ситуацію та зберегти стосунки, поступаючи тискові опонента. Пристосування може бути застосовано до конфліктних ситуацій у стосунках між учнем і вчителем, дітьми і батьками, начальником і підлеглим, близькими друзями, подружжям, коли поступається сторона, яка не хоче засмучувати іншу. При цьому одна сторона почувається у програті, оскільки відмовляється від своїх інтересів, бажань, своєї позиції, а інша задоволена тільки результатом, але обидві сторони не задоволені стосунками.

Коли варто поступитися:

коли розумієш, що не маєш рації;

коли предмет спору важливіший для інших, ніж для тебе;

коли розумієш, що втратиш від цього конфлікту набагато більше, ніж знайдеш;

коли небезпечне будь-яке загострення стосунків (наприклад, у ситуації виживання).

Боротьба – це управління конфліктом через тиск, застосування влади або сили, щоб змусити прийняти свою позицію. До боротьби вдається той, хто має переваги у фізичній силі, в підтримці з боку інших, у статусі і правах, матеріальних та інших можливостях. Задоволення від такого рішення конфлікту отримує тільки сторона конфлікту, яка прагне добитися свого за будь-яку ціну, але й вона в результаті програє, адже таких людей уникають і не бажають з ними мати справу.

Коли варто рішуче боротися:

якщо рішення конфлікту іншим способом може зашкодити тобі або близьким;

якщо опонент може отримати несправедливі переваги;

коли даєш відсіч зловмисникам.

Компроміс – це врегулювання конфлікту через взаємні поступки. На компроміс ідуть люди, які готові врахувати інтереси і бажання інших, щоб отримати щось для себе. В результаті компромісу сторони не отримують повного задоволення, але зберігають стосунки.

Співпраця передбачає спільний пошук рішення, яке відповідає інтересам усіх сторін. Обидві сторони хочуть спільно розв'язати проблему, готові обговорювати суть конфлікту для пошуку рішення, яке влаштовуватиме всіх. Як наслідок— стосунки зміцнюються. Співпраця – найкращий спосіб вирішення конфліктів.

Поради для ефективного розв'язання конфлікту.

Стадія з'ясування, що призвело до конфлікту: дії іншої сторони або ваше нерозуміння ситуації. Припускайте краще, намагайтеся з'ясувати, що мав на увазі опонент. Ставте правильні і тактовні запитання.

Відстоюйте свою позицію, але не тисніть на співрозмовника. Не вимагайте, щоб людина змінилася. Тиск обмежує можливості обох сторін і не сприяє вирішенню конфлікту.

Стежте за тим, що говорите. Не принижуйте опонента, не узагальнюйте (не використовуйте слова «завжди» і «ніколи»), говоріть про конкретні речі, вирішуйте основну проблему, не чіпляйтеся за дрібниці.

Стежте за своїми емоціями, не ігноруйте їх, але й не дозволяйте їм керувати вашою поведінкою. Говорячи про те, що ви відчуваєте, ви пояснюєте опонентові вашу позицію («Мене дуже засмучує, коли люди порушують свої обіцянки. Будь ласка, краще не обіцяй того, чого не можеш зробити»).

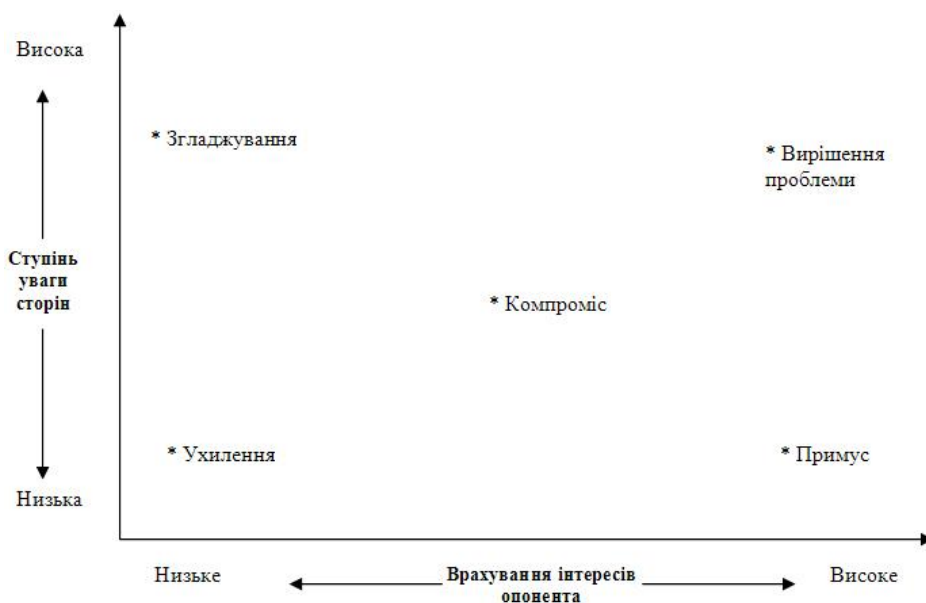
Не бійтеся йти на поступки. Поступка не означає поразку, а дає змогу продовжити діалог. Гнучке і творче ставлення до ситуації –одна з умов управління конфліктом.

Методи розв'язання конфліктів.

Існуючі способи вирішення конфліктних ситуацій розподіляються на дві категорії: структурні та міжособові. До структурних методів належать:

- роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування окремим особам чи структурним підрозділам чітко окреслених повноважень для виконання покладених функцій і ознайомлення з відповідальністю за їх виконання, оперативне доведення максимуму наявної корисної інформації з цього питання);
- принцип використання ієрархії (звернення до керівника) при вирішенні конфліктних ситуацій. Ієрархія визначає порядок взаємодії та підпорядкованість, регулює інформаційні потоки і вказує на те, яка особа відповідальна за ухвалення конкретного управлінського рішення;
- підпорядкування цілей підрозділів загально-організаційним цілям. Загальна мета організації, якій підпорядковується решта цілей підрозділів, змушує всі ланки, формальні та неформальні групи і окремих осіб сприяти її досягненню;
- вплив на поведінку через систему винагород.

Міжособові способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати конкретна людина при появі перших симптомів конфліктної ситуації - загострення досі прихованих суперечностей чи втручання сторонніх сил, які зміщують акценти у розстановці сил.



Графік 1. Міжособові стилі вирішення конфлікту

Це, зокрема:

- ухилення - мається на увазі, що людина (група людей, підприємство, складова соціуму), передбачаючи наперед загострення ситуації прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;
- згладжування - тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;
- примус - контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту, особа, яка наділена владою і повноваженнями втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;
- компроміс - тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовільняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті. Суперники (опоненти) йдуть на взаємні поступки, частково приймають точку зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим;
- вирішення конфлікту - найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як "за", так і "проти", йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

Таблиця 2. Методика вирішення конфлікту шляхом розв'язання проблеми

№ п/п	Послідовність дій
1	Визначте проблему в категоріях цілей, а не рішень (тобто встановіть причину проблеми, а не зосереджуйтесь на боротьбі з її наслідками)
2	Після з'ясування суті проблеми, розгляньте варіанти її вирішення, які б влаштовували, певною мірою, всі зацікавлені сторони
3	Сконцентруйте увагу на проблемі, а не на власних якостях опонента
4	Створіть атмосферу довіри, поліпшивши інформаційний обмін і взаємний вплив
5	Під час спілкування прагніть досягти результату, при цьому не здавайте власних позицій, але й враховуйте конструктивні зауваження іншої сторони

Стреси, фактори, що їх викликають і шляхи уникнення. Стрессова ситуація - це явище, яке виникає внаслідок пере- або недовантаження працівників робочими завданнями, психологічною несумісністю, незадовільними умовами праці та безліччю інших чинників.

Зовнішні ознаки того, що людина переживає стрес - психічні та нервові розлади, захворювання, агресивність, апатія, роздратування, неадекватна реакція на те, що відбувається, зайва ворожість, сарказм, ігнорування оточуючих або незначна увага до міжособових стосунків у колективі. Кожна людина час від часу потрапляє в стресові обставини і у незначних пропорціях вони абсолютно нешкідливі.

Стрес - явище розповсюджене. Його можуть викликати як фактори, що пов'язані з впливом організації на свого співробітника, так і чинники, що зумовлені особистим життям людини, його світосприйняттям і менталітетом. За

цими ознаками і розглянемо причини стресу, розподіливши їх на особові та організаційні.

Організаційні фактори можна умовно розподілити на п'ять підгруп:

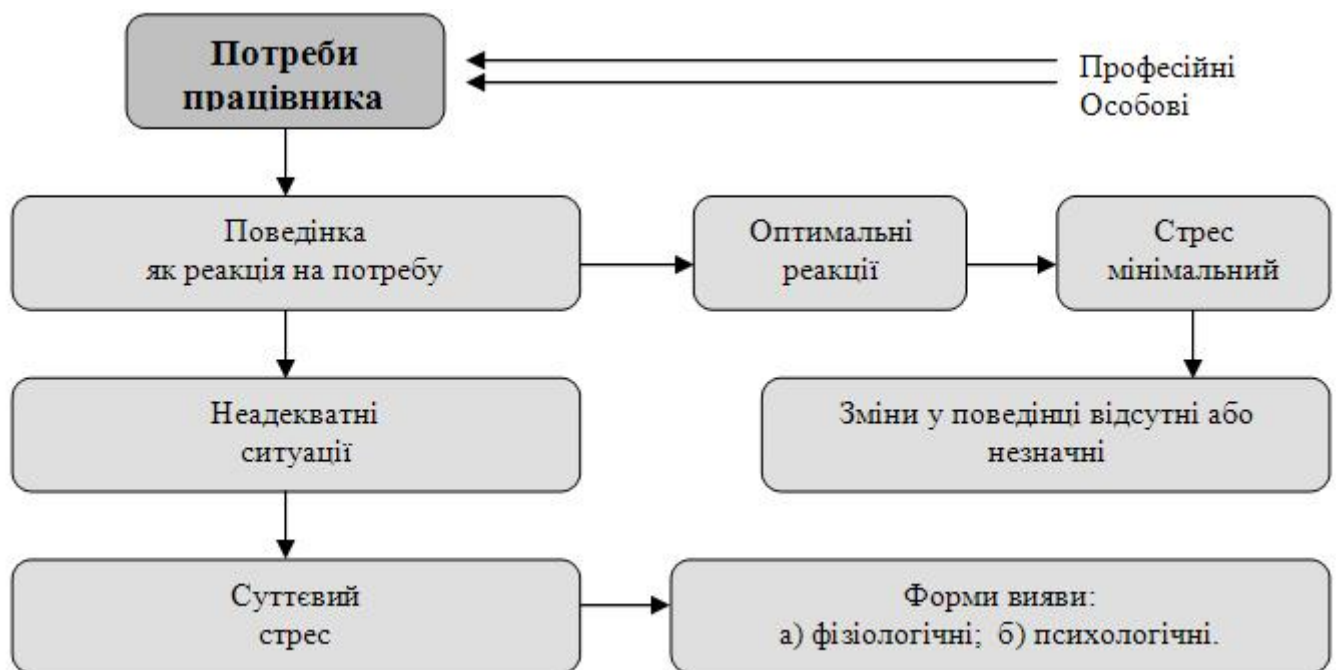
- а) невідповідність між змістом праці і можливостями конкретного працівника. На практиці це надто велике, надмірне завантаження, безліч невідкладних обов'язків чи надто мале, незначне навантаження, що залишає багато вільного часу. Обидві такі ситуації небажані. В першому випадку людина швидко втомлюється, у неї виникає відчуття незадоволення працею, змістом роботи чи колективом; у другому - зайвий час, що залишається не йде на користь організації, а виконавець не сприймає серйозно свою працю, роль в організації, значимість і перебуває у стані пошуку "справжньої справи";
- б) конфлікт ролей, коли до працівника одночасно ставляться протилежні чи взаємовиключні вимоги. Сюди належить також і ситуація, коли людина отримує розпорядження "через голову" безпосереднього функціонального керівника;
- в) будь-яка невизначеність (обов'язків, повноважень, пільг, можливостей, ролі та ін.), тобто ситуація за якої працівник не володіє повною, достатньою чи достовірною інформацією про те, чого від нього чекають чи у яких умовах йому доведеться діяти;
- г) нецікава, монотонна робота. При застосуванні конвейерного виробництва, коли праця суттєво стандартизована чи вид діяльності вузько спеціалізований, постійно стикаються з такими проблемами;
- д) незадовільні фактори оточуючого середовища та гігієни - шум, пил, забруднення, вібрація, освітлення у недопустимих межах, порушення температурного режиму, висока ймовірність вірусних чи професійних захворювань, загроза фізичних ушкоджень чи моральних травм.

Особові чинники надто суб'єктивні та індивідуальні для формування в певні категорії. Під ними розуміють все те, що породжує депресію, агресивність і відчуття душевної кризи чи неспокою. Зазначимо серед особових факторів стресу лише ті, що трапляються найбільш часто, аби читач чітко уявляв, про що йде мова: втрата близьких, важка хвороба чи каліцтво, розлучення, зміна місця

роботи чи проживання, фінансові втрати, невідповідність між потребами та можливостями, втрата ідеалів, різного роду індивідуальні та побутові проблеми, перегляд звичок та ін.

Не лише негативні, а й в окремих випадках, позитивні події здатні викликати стрес, оскільки надмірні позитивні емоції відволікають від безпосередніх завдань, відсуваючи їх на задній план.

Розвиток стресової ситуації:



Як би не намагався керівник уникнути стресових ситуацій і створити оптимальний мікроклімат в колективі, від них, як то кажуть "ніхто не застрахований". Надмірний стрес може виявитися руйнівним фактором для особистості і для організації в цілому. Уникнути стресу чи послабити стресовий стан можна використовуючи систему вибору пріоритетів у роботі, тобто розподіляючи завдання на невідкладні, дуже важливі, термінові, шаблонні, другорядні, несуттєві, зайві тощо.

Необхідно вміти знаходити час для відпочинку, вчасно сказати "ні", коли досягнута максимальна межа завантаження роботою, розмежовувати і справедливо розподіляти обов'язки і обсяги робіт.

Для розв'язання конфліктів важливо забезпечити оптимальне співвідношення емпіричного і теоретичного компонентів пізнання при їх вивченні.

Ситуативний підхід передбачає вибір для аналізу конфлікту певної ситуації, яка має певні часові та просторові межі, а також ґрунтовний набір змістовних його характеристик. Ситуативний підхід пов'язаний з динамічною моделлю конфлікту.

Розглядаючи статистичний метод у дослідженні конфлікту слід зауважити, що він дає змогу встановити закономірності, взаємозалежності, допомагає зробити узагальнення на основі отриманих статистичних даних багатьох випадків.

Метод експертних оцінок або експертного інтерв'ю застосовується для прогнозування розвитку тих чи інших явищ. На основі точки зору спеціалістів, які мають певний професійний досвід, робиться якісна та кількісна оцінка об'єктивних і суб'єктивних факторів, які впливають на конфлікт. При цьому важливу роль відіграє правильний підбір фахівців та формулювання питань для дослідження й оцінки.

Сутність методу "картографії конфлікту" полягає у послідовному заповненні "карти" конфлікту розробленої Х. Корнеліусом і Ш. Фейр, поділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). Суть її в наступному:

- необхідно визначити проблему конфлікту в загальних рисах;
- з'ясувати, хто залучений до конфлікту (окремі співробітники, групи, відділи чи організації);
- визначити справжні потреби і побоювання кожного із учасників конфлікту.

Складання карти конфлікту дозволить:

- 1) обмежити дискусію певними формальними рамками, що значно допоможе уникнути надмірного прояву емоцій, тому що під час складання карти люди можуть стримувати себе;
- 2) створити можливість спільного обговорення проблеми, висловити людям їхні вимоги і побажання;
- 3) з'ясувати як власну точку зору, так і точку зору інших;
- 4) створити атмосферу емпатії, тобто можливості бачити проблему очима інших і визнати думки людей, які раніше вважали, що їх не зрозуміли;

5) вибрати нові шляхи вирішення конфлікту.

В першу чергу важливо з'ясувати наступне: необхідність успішного результату при вирішенні конфлікту; як краще володіти собою; поставити себе на місце конфлікуючих сторін; потрібен посередник для вирішення конкретного конфлікту чи ні; за яких умов сторони можуть знайти спільну мову і виробити власні рішення.

Дослідження документів є також одним із методів вирішення конфлікту, адже вплив різних подразників на агресивність поведінки конфлікуючих не обов'язково досліджувати методом експерименту. Про це можна дізнатися з великої кількості літературних джерел та із офіційних звітів. Дані про конфлікуючі сторони (особистості, групи, держави) можна знайти у різноманітних джерелах, як статистичних, так і документальних. Інформація фіксується за допомогою літер, цифр, стенографічних та інших знаків, малюнків, фотографій. Залежно від технічних засобів фіксації інформації розрізняють наступні види письмових документів: офіційна документація державних і громадських організацій, література; преса; особисті документи (листи, щоденники); фонетичні (радіо, стереозаписи тощо). Останніми роками популярним стало зберігання інформації на комп'ютерних носіях (дисках), а також використання системи Інтернет. Аналіз змісту документальних джерел у багатьох випадках дозволяє отримати інформацію, достатню для поглибленого аналізу проблеми. Так, при її формулюванні слід звернутися до аналізу таких письмових документів, як наукові публікації, звіти з попереднім дослідженням, статистична документація.

Метод вирішення конфлікту за допомогою аналізу інформації, поданої засобами масової комунікації, - це комп'ютерний контент-аналіз. Результати, отримані за допомогою цього методу, можна використати як вихідну базу даних чи додатковий аналітичний матеріал у процесі прийняття рішень. Зауважимо, що контент-аналіз - це методика з широким спектром застосування. Однак він, можливо, більше, ніж будь-який інший, вимагає ретельного перегляду всіх змінних і постійного моніторингу процесу спостереження.

Завдяки йому можна отримати високоінформативні результати, але вони мають інтерпретуватися лише в контексті всіх матеріалів, а не лише контент-аналізу. Справа в тому, що такий аналіз дає обмежений результат, оскільки документи підготовлені зазвичай з позицій тих чи інших груп і установ, тобто мають суб'єктивний характер. До того ж, вони є досить фрагментарними.

Арбітражний метод використовується для розв'язання конфліктів на різних соціальних рівнях, мирного врегулювання складних трудових конфліктів, що зайшли у глухий кут. У такому разі аналіз здійснюється незалежними організаціями. Якщо ж сторони не доходять згоди, то у вирішенні конфлікту бере участь незалежна організація, яка виносить своє рішення, що є беззаперечним для конфліктуючих сторін.

Метод соціометрії Д. Морено полягає у вивченні емоційних та психологічних зв'язків між об'єктами конфлікту (індивідами чи групами). Цей метод цікавий тим, що він дає можливість зробити аналіз зсередини групи, оцінити процеси спілкування, визначити, чи є в групі лідер та чим відрізняється дана конфліктна ситуація.

Переговорні методи дослідження та вирішення конфлікту є досить простими, але дієвими. Існує велика кількість програм психологічного тренінгу для того, щоб вивчити поведінку учасників конфлікту. Переважно такі переговори та тренінги проводяться за участю посередників. Аналіз конфлікту розглянутого під час переговорів чи тренінгу, є досить швидким і точним за умови участі в якості посередників фахівців.

Ще одним методом вирішення конфлікту є експеримент. Різні науковці в різні часи намагалися з'ясувати причини війн, насильства, суперечок та інших видів конфліктів. Проте лише недавно конфлікт став об'єктом конкретних емпіричних досліджень. При цьому важливо застосовувати під час аналізу теорії та методи конкретних наук - соціології, економіки, психології, політології тощо. Наприклад, теорія ігор, яка часто використовується для прогнозування міжнародних конфліктів, була заснована економістом О. Моргенштерн і математиком Д. Найманом. Таким чином, кожен із науковців, задіяних у вирішенні конфлікту, керується дослідженнями інших фахівців для

відтворення причин та розвитку конфлікту, який може мати як позитивні, так і негативні наслідки. Це суттєво обмежує експериментальні підходи, оскільки будь-яке пряме втручання в конфлікт, особливо міжособистісний, може заподіяти шкоду сторонам та погіршити результати дослідження. Вибір залежить від виду та рівня досліджуваного конфлікту, його суспільної значимості. На рівні міжособистісного спілкування експеримент, як правило, проводять психологи.

Існує також метод вирішення конфлікту за допомогою насильства. Так, під час вивчення динаміки конфлікту можна застосовувати пригнічуючі або стимулюючі засоби впливу на групу, завдяки чому можна проаналізувати прояви агресії у ній.

Метод опитування полягає у використанні відповідей конкретних людей. Ці дані можна отримати як від сторони, що бере участь у конфлікті, так і від його очевидців. Важливу вербальну інформацію можуть дати і фахівці в цій галузі (експерти). Зокрема, для вимірювання психології учасників конфлікту розроблена велика кількість тестів і опитувань. Запитання, звернені до респондентів, як правило, опосередковані, оскільки більшість з них соромиться розповідати про участь в конкретному конфлікті. Щодо запитань про конфлікти, в яких респонденти не брали участі, то вони стають більш схильними до їх оцінки. Перевагами опитування є те, що:

- вони не завдають шкоди ні інтерв'юерам, ні респондентам;
- відносно дешеві і не потребують великих затрат часу.

Очевидні й недоліки такого методу, оскільки деякі опитувані соромляться відповідати, а самі ж дослідники конфлікту часто не можуть залишатися об'єктивними, особливо при інтерпретації відповідей. На підставі отриманої інформації при вирішенні конфлікту визначається стратегія конфліктуючих сторін.

Найбільш поширеним і досить простим в вирішенні конфлікту є метод спостереження. Людина часто користується цим методом у повсякденному житті, оскільки він дозволяє оцінити багато особистісних характеристик як знайомих, так і незнайомих людей. Професійними спостерігачами є журналісти,

коментатори, лікарі, вчителі, представники багатьох інших спеціальностей.

Спостереження зазвичай проводяться в природних умовах, чим і відрізняється цей метод від інших. Конфлікт залежно від цілей дослідження і складної ситуації можна спостерігати, будучи або учасником події (включене спостереження), або стороннім спостерігачем (звичайне спостереження).

Основними вимогами до будь-якого з методів вирішення конфлікту є:

- об'єктивність - ця вимога є важливою, оскільки при дослідженні та вирішенні конфлікту необхідно спиратися не на особисті уявлення, а на конкретні дані;
- повнота дослідження - має бути проведений аналіз всіх сторін конфлікту;
- достовірність результатів - результати дослідження та аналізу конфлікту мають бути перевірені неодноразово;
- відповідність - методика, яка обирається під час вирішення конфлікту, повинна застосовуватися тільки для визначеного процесу чи проблеми;
- економічність - проблема має бути вирішена у найкоротший термін і з найменшими затратами.

Це надзвичайно важливо при внутрішньоособистісних і міжособистісних конфліктах. Використовується підхід, який ґрунтується на експериментальному конструюванні конфліктної ситуації переважно в лабораторних умовах (прості конфліктні ігри, різні ситуації, які моделюють зіткнення). Вони характеризуються тим, що:

- вимога індивідуалізації полягає у розкритті своєрідності кожної особистості, притаманного їй індивідуального стилю поведінки та діяльності;
- вимога єдності теорії та практики передбачає здійснення корекції, реабілітації, удосконалення розвитку особистості на основі розкритих законів психіки тощо.

Наступний підхід полягає у вивченні таких конфліктних явищ в групах (колективах), як напруженість у взаєминах, можливість агресивної поведінки окремих осіб, наявність осіб (мікрогруп) з негативною спрямованістю тощо. З цією метою використовують різні особистісні опитувальники і тести, а також варіанти соціологічного опитування.

Ефективність вирішення конфлікту залежить від багатьох чинників:

- узагальненої теорії, яку обирають для дослідження конфліктів;

- засобів отримання конфліктологічної інформації;
- засобів передачі отриманої інформації.

Існують певні апробовані технології розв'язання конфліктів (рис. 1).



Рис. 1. Технології розв'язання конфлікту

Рис. 3. Технології розв'язання конфлікту

У контексті розгляду проблеми доцільно звернути увагу на небезпечність використання тестів іноземних авторів. Річ у тому, що спостерігаються труднощі, пов'язані з мовою, традиціями, культурою, характером етносів та їхньою ментальністю. В. Столін сформулював такі вимоги до методик різного виду:

- процедуру дослідження слід задавати у вигляді однозначного алгоритму;
- аналіз результатів має включати статистично обґрунтовані методи підрахунку;
- тестові шкали повинні бути перевірені на репрезентативність, надійність і валідність;
- ведення банку даних, зібраних з усіх використаних методик.

Ч. Ліксон передбачає психотехнологію розв'язання конфліктів, яка має сім етапів:

- знімання масок;

- виявлення справжньої проблеми;
- відмова від установки "тільки перемога";
- знаходження кількох можливих рішень;
- оцінка варіантів і вибір кращого з них;
- прагнення до діалогу та порозуміння.

Для вибору конкретного методу дослідження конфліктів необхідно дотримуватися певних умов.

1. Дослідницький процес повинен розглядатися як єдине ціле, а не як застосування одного чи кількох методів. Будь-який конфлікт вимагає інтегрованого пояснення, щоб уникнути багатьох проблем, тобто комплексного дослідження.
2. Будь-яке дослідження починається з вивчення літератури з соціальних наук, які містять загальне ставлення до конфліктів, а також нечисленних підручників з конфліктології.
3. Творче порівняння інформації про конфлікти, отриманої із теоретичних джерел, з реальним конфліктом дозволяє висунути попередні гіпотези, які мають бути підтверджені, якщо пояснення правильні.
4. При виборі методів дослідження слід рахуватися з наявними матеріальними ресурсами. Це особливо важливо при проведенні опитувань та організації експерименту.
5. Найголовніше в дослідженні - розробка програми, завданням якої є гарантія того, що будь-який взаємозв'язок, який спостерігається, - це результат процесів, описаних нами, а не будь-яких інших. До програми звичайно включають: а) мету та завдання дослідження; б) основні та другорядні гіпотези; в) рішення про те, як збирати дані і якими методами; г) організація збору та обробки отриманих даних.

Покроковий аналіз конфліктів

Крім методів вирішення конфлікту, існує так званий покроковий аналіз. На початку, при ознайомленні з ситуацією, слід з'ясувати, чи можна її вважати конфліктом, можливо, краще розглядати її як поведінковий глухий кут.

Ситуація стає конфліктом, коли хоча б одна зі сторін виконала принаймні одну

дію, спрямовану на задоволення своїх інтересів, яка пригнічує інтереси іншої. Якщо ця умова не виконана, а ситуація зовні нагадує конфлікт, то вона є псевдоконфліктом. Якщо ж ситуацію доцільно розглядати як конфлікт, то необхідно чітко відповісти на наступні запитання:

1. Хто є сторонами конфлікту?
2. Чи є в конфлікті посередник (суддя)?
3. Чи мала місце зміна умов, істотних для виникнення конфлікту?

Потім слід проаналізувати дії сторін, а саме: дія це цілісний, відносно самостійний елемент діяльності, що переслідує певну мету, або ж це цілісний, відносно самостійний елемент поведінки, що має будь-який сенс. Дія як елемент діяльності складається з трьох етапів:

- планування,
- виконання,
- контроль.

Дія, як елемент поведінки, є єдиним цілим, яка виконується автоматично (це або первинні автоматизми, або навички), тому воно на етапи не поділяється. Виконання будь-яких дій регулюється механізмами зворотного зв'язку. Буває, що дії однієї із сторін конфлікту, слідує одна за одною без відповіді, і тільки згодом інша сторона робить зустрічну дію. У зв'язку з цим назвемо кроком конфлікту серію всіх, наступних одна за одною, дій. Крім того крок конфлікту може складатися і з однієї дії, якщо за нею йде відповідь іншої сторони. Мінімальним елементом аналізу при покроковому підході є крок конфлікту. При покроковому аналізі конфлікту рекомендується заповнювати таблицю, подібну до табл. 1, що складається з чотирьох колонок.

Таблиця 3

ПОКРОКОВИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ

<i>№ кроку</i>	<i>У чому</i>	<i>Психологічні умови для дії, їх цілі,</i>	<i>Примітки</i>
<i>Назва етапу</i>	<i>полягає дія</i>	<i>зміст та емоційний стан</i>	

У першій колонці вказується номер кроку і назви етапу конфлікту, у другій - називаються суб'єкти дій, а також вказується, у чому конкретно полягають дії. Суб'єктами дії можуть бути сторони конфлікту і посередник (суддя). Приймемо також, що дії можуть бути безсуб'єктні. Такі дії полягають у зміні істотних для розвитку конфлікту умов або обставин. Дії посередника (судді) можуть не впливати на розвиток конфлікту. На якомусь етапі посередник може увияти себе конфліктуючою стороною, або вивчати обстановку, не втручаючись протягом конфлікту. Посереднику дозволені такі дії, які об'єктивно сприяють згасанню конфлікту і зменшенню супутної йому шкоди. Тільки такі дії допустимі для посередника. Посередник, який допустив будь-які інші дії, вже не є посередником, а стає ще однією стороною конфлікту.

У третій колонці наводяться психологічні передумови дій, їх цілі або сенс, вказуються результати, відзначаються емоційні реакції.

Четверта колонка - примітки. Сюди заносяться всі міркування, які виникли після завершення покрокового аналізу конфлікту, тобто після заповнення трьох перших колонок таблиці.

Після заповнення таблиці описуються дії, які змінюють психологічний підсумок конфлікту, але до конфлікту не належать.

У результаті покрокового аналізу стане відомо багато про природу конфлікту, який він - однокроковий чи багатокроковий, елементарний чи складний, з посередником чи без нього. Досліджуючи передумови конфлікту, можна встановити причину його виникнення, з'ясувати, який він - предметний чи випадковий. Якщо предметний, то необхідно визначити шляхи профілактики, тому що без усунення причин конфлікт буде відтворюватися знову й знову. Крім того, необхідно з'ясувати, конфлікт є деструктивним чи конструктивним, тобто чи слід уникати подібних конфліктів, або навпаки, слід свідомо йти на загострення ситуації.

Далі можна встановити, в яких сферах проявився конфлікт - у сфері поведіння, діяльності чи відносин, яким є конфлікт з точки зору його динамічних властивостей.

Потім у четвертій колонці таблиці можна вказати стадії розвитку конфлікту, зазначити, припинено конфлікт на самому початку чи він розвивався далі. Крім того, тут відзначаються ті кроки докладного аналізу, про які інформації недостатньо.

Рекомендується також звернути увагу на особливості перебігу конфлікту. Відомо, що в конфліктах нерідко спостерігається зниження рівня функціонування психіки учасників, інфантилізм, надмірна емоційність. Необхідно визначити, яка лінія поведінки (уникнення, пристосування, компроміс, суперництво чи співробітництво) найбільш прийнятна для кожної сторони в даному конкретному конфлікті; хто найбільше відповідальний за нього та його ескалацію (винною частіше за все є та сторона, яка бреше, прагне збільшити кількість сторін конфлікту, почуває себе абсолютно правою і непогрішимою, має установку конфліктувати або ж отримує будь-яку вигоду від конфлікту); які особливості завершення конфлікту, який його результат; перемогли чи програли сторони; психологічні наслідки конфлікту.

Якщо після завершення конфлікту збереглися негативні наслідки у вигляді взаємного неприйняття сторін, підвищеної конфліктності, то конфлікт слід вважати згаслим.

Завершуючи аналіз, корисно розглянути різні варіанти розвитку конфлікту. Нарешті, часто буває так, що від покрокового аналізу доводиться відмовитися через недостатність інформації.

Отже, можна зробити наступні висновки про основні складові конфлікту:

1. *Сторони конфлікту.* У будь-якому конфлікті має бути не менше двох конфлікуючих сторін. Конфлікти можуть бути багатосторонніми. Крім сторін, у конфліктній ситуації можуть брати участь інші учасники - співчуваючі, провокатори, примирителі, консультанти, жертви.

2. *Розбіжності в інтересах.* Конфлікт виникає тільки за наявності предмета спору. Ним може виявитися факт, рішення чи питання (або декілька), яке викликало розбіжності. Справжня причина конфлікту не завжди лежить на поверхні. Нерідко самі сторони погано уявляють її, вважаючи, що конфлікт

розгорівся через дрібницю. Насправді виявляється, що ця дрібниця є виявом більш глибоких розбіжностей, які залишилися не усвідомленими.

3. *Уявлення про ситуацію.* Кожен із учасників конфлікту складає власну думку про ситуацію, що склалася в зоні розбіжностей. Ці уявлення не збігаються, що й створює підґрунтя для сутички. Але для виникнення конфлікту не має значення, чи справді ситуація є такою, якою її бачать сторони.

4. *Мотиви.* На основі уявлень, установок та інтересів кожної із конфлікуючих сторін, складаються відповідні мотиви - прагнення, спонукання до дій. Мотиви можуть бути як усвідомленими, так і неусвідомленими.

5. *Дії.* Спрямовані на те, щоб перешкодити протилежній стороні досягти її цілей.

3.2. Експериментальна перевірка ефективності роботи у подоланні конфліктів професій особливого профілю шляхом медіаторства

Техніка «Коло»

Н.К.Лебідь. Техніка «Коло» як метод ненасильницького вирішення конфлікту.

ТЕХНІКА КОЛА ЯК МЕТОД НЕНАСИЛЬНИЦЬКОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ НЕЛЯ ЛЕБІДЬ, завідувач відділу психологічних досліджень НДЛ культури лідерства, кандидат психологічних наук.

2. Презентація підготовлена за методичними рекомендаціями навчальної програми «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді. Забезпечення участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні» за сприяння: • Міністерства освіти і науки України; • Національної академії педагогічних наук України; • Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи; • Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда-Україна». Проект «Розбудова миру, профілактика і розв'язання конфлікту з використанням медіації в групах та громадах, які постраждали від конфлікту, особливо серед жінок та дівчат ВПО»

за підтримки Посольства Великої Британії в Україні

3. Коло – це ефективна техніка, що сприяє залученню до вирішення проблеми усіх зацікавлених осіб та забезпечує їх активну участь у обговорення ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власну точку зору та бути почутим іншими членами кола. Коло – це зібрання людей, рівних для спілкування щодо складних питань, проблем, в атмосфері взаємоповаги і турботи згідно з певними правилами.

4. Хранитель Кола – особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб учасники дотримувалися процедури та несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення. Мовник (Братина) – це символічний предмет, що передається з рук в руки від одного учасника до іншого та дає право говорити.

5. • Все, що прийшло у Коло, в ньому і залишається: особиста інформація, яка надійшла у Коло, вважається конфіденційною за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників. • Кожен з учасників погоджується поважати усіх інших та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про добре, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися. • Кожен має слухати з повагою, «і серцем, і розумом». • Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі до тих пір, поки воно працює у пошуках розв'язання проблеми, що обговорюється.

6. □ Мовник / Братина завжди рухається по Колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»). □ Говорити має право тільки той, хто тримає в руках Мовник / Братину, або учасник, який отримав особливий дозвіл ведучого (Хранителя Кола). □ Коли Мовник / Братина потрапили до учасника в руки, а він/вона не має, що сказати, Мовник / Братина передається далі по Колу, а учасник має право зберігати мовчання. □ Жоден з учасників не має право висловитися та піти, доки Коло не завершилося. □ Мовник / Братина продовжує рухатися по Колу доти, доки є учасники, які бажають висловитися стосовно теми дискусії; рішення не може бути прийнятим до тих пір, доки є учасники, які бажають висловитися.

7. Висловлюватись в Колі кожен учасник має: □ «Від серця», чесно та відверто. □ З повагою до присутніх. □ Достатньо стисло і лаконічно, щоб кожен мав можливість висловитися. □ Дотримуючись теми, що обговорюється в Колі.

8. • Коло цінностей (презентаційне Коло); • Коло вирішення проблеми, конфлікту; • Коло прийняття рішень; • Тематичне Коло; • Коло зцілення; • Коло, що проводиться на батьківських зборах.

9. Коло є достатньо потужною груповою практикою, що може глибоко впливати як на учасників, так і на самого ведучого. Тому, для того, щоб стати ведучим (Хранителем) Кола, необхідно: • розуміти та поділяти принципи і цінності Кола; • мати потрібні для проведення Кіл особистісні якості; • знати особливості підготовки і проведення різних видів Кіл; • мати достатній досвід участі у Колах в якості учасника.

10. • прийняти запит на проведення Кола; • узгодити час, місце та умови проведення Кола з представником шкільної адміністрації з метою уникнення непорозумінь; • з'ясувати інформацію щодо особливостей проведення Кола, відповівши на наступні запитання: Хто є учасниками Кола? Яка тема обговорюватиметься під час Кола? Чи проводилися Кола для даної групи людей? • проінформувати учасників Кола про особливості процедури. Варто пам'ятати, що у Колі всі учасники є рівними, незалежно від віку, статусу та ролей, які вони виконують.

11. Коло «Цінність родини». • Який у вас зараз настрій? • Як ви ставитесь до своїх батьків? • Що для вас означає ваша родина? • Хто з батьків для вас є авторитетом? • Чи потрібно батьків слухати у всьому, чи в деяких випадках треба проявити свій характер? • Як ви зараз себе відчуваєте, який у вас настрій?

12. Коло «Підвищуємо мотивацію до навчання» • Який у тебе зараз настрій? • Чи задоволений ти результатами свого навчання? • Чия допомога тобі треба, щоб вчитися краще? • Яку допомогу ти можеш запропонувати своїм однокласникам у навчанні? • Як ти зараз себе відчуваєш?

3.3. Програма тренінгової роботи, спрямованої на поліпшення адаптації у конфліктному середовищі військовослужбовців жінок ЗСУ.

У проведенні нашого дослідження було заплановано тренінгову програму **поліпшення адаптації у конфліктному середовищі військовослужбовців жінок ЗСУ**, що переживають конфліктність та непорозуміння. Тренінги проводились на базі ГО «Центр розвиток демократії» з жовтня по листопад 2020 року. Змістові складові тренінгу були запозичені з тренінгового комплексу «Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора» [49], модифікувавши його під мету нашого дослідження. Умовно підготовку нашої тренінгової роботи поділимо на три етапи:

1. Організація тренінгових робочих груп.
2. Програма тренінгу (мета, зміст, вправи та їх послідовність).
3. Власне проведення тренінгової роботи в групах.

Організація тренінгових робочих груп.

Для участі у тренінгу запрошувались військовослужбовці жінки ЗСУ. Конфліктні пари було поділено умовно на 4 групи (1, 2, 3, 4) залежно від цієї характеристики. Для ефективності тренінгової роботи, слід дотримуватись критеріїв у формуванні робочих тренінгових груп:

- учасники тренінгу – це подружні пари, що переживають конфліктність;
- кількість учасників у кожній робочій тренінговій групі;
- присутність у кожній робочій тренінговій групі учасників порівну з груп 1, 2, 3 і 4;

Принциповим було сформувати групи таким чином, щоб вони разом мали змогу навчитися поруч із собі подібними учасниками поліпшити адаптацію та збільшити стресостійкість в умовах тренінгу.

Програма, організації та структура тренінгу.

Програма тренінгу. Тренінг з жінками військовослужбовцями ЗСУ (4 – 6 годин з трьома перервами) з кожним учасником, графік та час узгоджено з учасниками.

Мета тренінгу: формування базових знань з конфліктології, робота над кейсами конфліктної взаємодії із власного досвіду учасників, психологічна просвіта та формування психологічної культури взаєморозуміння.

Зміст тренінгу: Прийом учасників тренінгу

- Привітання, представлення, презентація програми і визначення очікувань учасників.
- Згода на проведення дослідження.
- Знайомство учасників, технологія «Лінія часу» (згадати конфліктну подію з вказаної дати по сьогодні – не більше 6 місяців). •

Групова дискусія «Конфлікт для мене це ...». Перерва

- Практична вправа 1 «Тест Юнга – 16 асоціацій».
- Вправа на зняття напруження «Буцалки».

Обговорення.

- Інтерактивна лекція 1. «Психологічні традиції вивчення конфлікту».
- Практична вправа 2. Перегляд та обговорення мультфільму Г.Бардіна «Конфлікт».

Перерва

- Практична вправа 3. «Конфліктна ситуація» (робота у парах). Обговорення
- Інтерактивна лекція 2. «Конфлікт. Види, причини, функції»
- Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса. Обговорення результатів
- Інтерактивна лекція 3 «Стратегії поведінки в конфлікті»
- Практична вправа 4. «Стратегії конфліктної взаємодії» (Ситуації із власного досвіду, стратегій, обговорення).
- Практична вправа 5. «Скульптура»
- Практична вправа 6. «Наші опори та ресурси» Перерва
- Оцінка тренінгу, підведення підсумків, відповіді на запитання.
- Зворотний зв'язок в форматі «Завершальне коло».

Змістове наповнення тренінгу .

Тренінгові вправи та їх послідовність

Предмет очікувань учасників. Учасники тренінгу діляться своїми очікуваннями щодо майбутнього дослідження.

Погодження роботи.

Мета: встановлення правил роботи.

1. Активність

2. «Я – вислови»

3. Право на помилку

4. «Один голос в ефірі»

5. Конфіденційність

6. Дотримання регламенту.

7. Правило СТОП та ін. Знайомство учасників Для знайомства учасників використовується технологія «Лінія часу». Мета: знайомство учасників, занурення в тему тренінга. Ведучий крейдою креслить лінію на дошці або підлозі, з початком координат – 1 червня 2020 року, завершення – день тренінгу (1 листопада 2020 р.).

Ведучий пропонує учасникам групи згадати будь яку конфліктну подію, що сталася за цей проміжок часу, зазначити символом на «лінії часу». Після чого учасники називають своє ім'я та стисло описують подію. Обговорення: - Що об'єднує дані ситуації? - Чи можна було вчинити по-іншому? - Що відчували під час події, зараз? Тощо. Групова дискусія Мета: визначити поняття «конфлікт», з'ясувати рівень обізнаності учасників. Подовжити речення «Конфлікт для мене – це ...». Обговорення.

Практична вправа 1. Тест Юнга – 16 асоціацій

Мета: усвідомити емоції і почуття, які асоціюються зі словом «конфлікт», що можна використовувати як ресурс, а що варто було б поміняти.

Інструкція: якнайшвидше, не замислюючись, впишіть в перший стовпчик всі асоціації, які у вас виникають зі словом «КОНФЛІКТ» - будь-які словосполучення, крилаті вирази, слова. Таким чином ми отримаємо ключове слово, завдяки якому можна розплутати клубок проблем і позбутися негативних установок. Обговорення. Вправа на зняття напруження. Обговорення.

Інтерактивна лекція 1. Психологічні традиції вивчення конфлікту Конфлікт як

одне із значущих явище у житті людини безпосередньо пов'язаний із проблемою психологічного благополуччя – фундаментальною проблемою психологічної науки.

Будь яка психологічна системи визначає тим чи іншим чином своє ставлення до конфлікту, конфліктної взаємодії, напрямів пошук згоди та гармонії. Історія розвитку психологічного уявлення про конфлікти фактично співпадає із розвитком самої психології. Основні теорії конфлікту: Конфлікти людської душі: інтрапсихічна інтерпретація Прикладом уявлень про особистість, що базуються на моделі конфлікту, перш за все є теорія Фрейда, який розглядав конфлікт як сталий елемент душевного життя людини. Відоме судження Л.С. Виготського щодо поглядів З. Фрейда: «Людина начебто раб раннього дитинства, вона все життя вигнічує конфлікти раннього дитинства, що склалися у перші місяці її життя». Тобто, поведінка людини детермінована більше її власними внутрішніми особливостями, ніж зовнішньою ситуацією: «Несвідомі психологічні конфлікти контролюють поведінку людини» (Хьелл, Зіглер). З точки зору сучасного підходу за операціоналізованою психодинамічною діагностикою розглядаються інтрапсихічні процеси за чотирма вісями, які певним чином характеризують міжособистісну комунікацію особистості, зокрема і поведінку у ситуації конфлікту.

Вісь 1: Сприйняття себе, передумови для розвитку

Вісь 2: Відносини

Вісь 3: Конфлікт - індивідуалізація - залежність; - підпорядкування - контроль; - потреба в турботі - самодостатність; - конфлікти самоцінності; - конфлікти провини (СуперЕго); конфлікти непорозуміння; - конфлікти ідентичності.

Вісь 4: Структура - самосприйняття і сприйняття інших; - саморегуляція і регуляція відносин з іншими; - внутрішня і зовнішня комунікація; - здатність до вподобанням, близьких стосунків. Більш детально ситуаційні підходи щодо дослідження конфлікту як реакції на зовнішнє середовище і розуміння конфлікту в класичній психології наведені і інтерактивній лекції 2.

Конфлікт відбувається тоді, коли наявні суперечності й розбіжності порушують усталений процес взаємодії людей, перешкоджають досягненню визначеної мети.

Конфлікт становить собою процес розвитку взаємодії суб'єктів від конфронтації до комунікації. Існує два погляди на конфлікт:

1. Конфлікт визначається як зіткнення інтересів, протиріч, боротьба і протидія. Прибічники першого підходу рекомендують нейтралізувати конфлікти.
2. Конфлікт розглядається як процес розвитку взаємодії. Прибічники другого підходу вважають, що блокувати конфлікт гірше, ніж сам конфлікт. Процес

вирішення конфлікту Виокремлюють чотири стани вирішення конфлікту:

Перший етап. Вивчення параметрів конфлікту: – дослідження ступеня гостроти конфлікту; – визначення стадії розвитку конфлікту; – визначення головних діючих сил; – виявлення стереотипів сприйняття й механізмів конфліктної поведінки. Другий етап. Оцінювання ступеня складності конфлікту: – встановити учасників; – вивчити їхні характеристики; – визначити їхні відносини в передконфліктній фазі; – встановити головні відмінності інтересів, які призвели до конфлікту; – дізнатися наміри учасників і прийнятні для них способи подолання конфлікту; – розглянути у всіх можливі шляхи подолання конфлікту; – оцінити тип конфлікту і скласти план дій щодо його розв’язання. Третій етап. Вплив на конфлікт: – створення атмосфери діалогу; – зниження психологічної напруженості; – рефлексія соціальних і психологічних міфів, забобонів і стереотипів; – створення у опонентів позитивних переконань; – подолання явища «замкнутості» свідомості; – освоєння опонентами емпатичного бачення позиції іншого опонента; – допомога в розробці договору між опонентами. Четвертий етап. Оцінювання результатів впливу: – діалог з колишніми опонентами; – оцінювання результатів впливу; – ухвалення рішення про повторне вивчення ситуації, якщо визначених цілей не досягнуто.

Різновиди боротьби: – боротьба - напад, агресія, цинізм, іронія; – тенденції щодо уникнення – уникати проблем і відповідальності, гостроти інтелектуальне піклування; – залежна поведінка – очікування «чітких» інструкцій, вказівок щодо напрямків роботи, розпоряджень, робота без внутрішнього задоволення; – «боротьба за свободу» – уникання загальноприйнятих правил; – «кругова оборона» – вороже поведінка до колег або сторонніх; – байдужість – «нічого не знаю, нічого не пам’ятаю, забув, працюю тільки за наказом ...» – мінімум ідей і ніяких пропозицій.

Стратегія дій на стадії боротьби

1. Визначення учасників конфлікту.
2. Усвідомлення їхньої позиції.
3. З’ясуванні проблем.
4. Пошук оптимального способу управління Важливі чинники:
 - упевненість в тому, що опонент – це «один із нас» і «найкращий із нас»;
 - вірність принципам братерства;
 - вміння визнавати помилки;
 - впевненість у собі, витривалість;
 - вміння цінувати особистість;

– доброзичливість, уміння слухати й розуміти співрозмовника.

Умови ефективного профілактичного впливу: – оперування простими й переконливими поняттями; – оцінювання особистісних якостей співрозмовника; – вибір оптимального способу аргументації; – раціональність, коректність; – правомірність; – підбір аргументів відповідно до інтересів співрозмовника; – акцентування на перевагах певних дій; – уникнення образливих висловлювань і виразів; – наочність аргументів.

Перегляд та обговорення мультфільму Г.Бардіна «Конфлікт із сірниками»
Питання для обговорення: - Що було приводом для конфлікту? - Що було істиною причиною конфлікту? - Які сторони цього конфлікту? - Який це конфлікт? конструктивний чи деструктивний? - На вашу думку, чи була можливість зупинити або вирішити конфлікт на якійсь із стадій його розвитку? - Згадайте, що стало приводом для виникнення конфлікту? Чи вирішив конфлікт це питання? - Хто із сторін конфлікту переміг? Яка ціна? Коли ми думаємо про конфлікт, на думку, як правило, приходять агресія, загрози, суперечки, ворожнечі, війни та ін. У підсумку люди часто сприймають конфлікт як небажане явище, якого по можливості слід уникати, і вважають, що його треба вирішувати якомога швидше.

Практична вправа 2. Конфліктна ситуація робота у групі.

Мета: опрацювання кейсів із власного досвіду, формування уявлення про структуру, причини, наслідки конфліктів. Ведучий просить групу сформувати пари за принципом найменшого знайомства.

В парах учасникам пропонується обговорити будь яку конфліктну ситуацію.

Інструкція полягає в тому, щоб учасники описували ситуації, в яких вони приймали участь безпосередньо, або, на крайній випадок, мали можливість спостерігати за розвитком події. Інший учасник сприймає та виділяє наступні структурні компоненти конфлікту. - сторони конфлікту; - умови конфлікту; - предмет конфлікту; - дії учасників конфлікту; - результат конфлікту. А також відчуття до конфлікту, під час конфлікту, після конфлікту та власні відчуття під час слухання конфліктної ситуації. Інтерактивна лекція 2. Конфлікт. Види, причини, функції Існує понад сто визначень поняття «конфлікт». Конфлікт (лат. *conflictus* - зіткнення, сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби. Конфлікт (з лат. *conflictus* – зіткнення) – це особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами. Конфлікт — ситуація, в якій кожна зі

сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони. Чи можливо жити без конфліктів? Чому? Як ставитись до конфліктів?

Види конфліктів. Щоб конфлікт відбувся необхідні:

1) Учасники (різні сторони, опоненти.

2) Об'єкт конфлікту - предмет, явище, подія, проблема, мета, дії, що викликають конфліктну ситуацію.

3) Конфліктна ситуація - ситуація прихованого або відкритого протиборства кількох учасників, кожен з яких має свої цілі, мотиви, засоби і способи вирішення особистісно значущої проблеми.

4) Інцидент - це практичні дії учасників конфліктної ситуації, які спрямовані на обов'язкове оволодіння об'єктом загостреного зустрічного інтересу. Інцидент зазвичай виникає після різкого загострення протиріч і провокує зіткнення учасників конфлікту. Зазвичай в аналізі конфліктів виділяють чотири основні категорії: - структуру конфлікту - типологію - динаміку – функції. Кожен конфлікт має досить виражену структуру та загальні стадії протікання. Більшість вітчизняних конфліктологів традиційно виділяють наступні етапи розвитку конфлікту:

- стадія накопичення напруги та незадоволення, перед конфліктна ситуація;

- інцидент;

- ескалація;

- криза або стадія конфліктних дій;

- завершення конфлікту;

- пост конфліктна ситуація. Вид конфлікту — варіант конфліктної взаємодії, виокремлений за певною ознакою. Розподіл конфліктів на види представляється досить умовним, чіткої межі між різними видами не існує.

Типологія конфліктів залежить від тих критеріїв, які беруться за основу: способу розв'язання; сфери прояву; спрямованості впливу; ступеня виразності; кількості учасників; порушених потреб та ін.

Ми розглянемо деякі: - Функціональні і дисфункціональні. - Відкриті та приховані. - Короткострокові та довготривалі. - Внутрішньо особистісні, міжособистісні, між особою і групою, між групові. - Політичні, соціальні, економічні, організаційні, тощо.

Причини конфліктів. Що означають поняття «привід» та «причина» конфлікту? Навіщо з'ясовувати причини конфлікту? Життя показує що найчастіше конфлікти виникають через дрібниці, незначний інцидент.

Часто люди не пам'ятають, з чого все почалося. Але у кожному конкретному випадку існує причина виникнення конфлікту. Це незадоволення потреб, тобто протиріччя між нашими очікуваннями і фактичним станом справ. Дуже важливо відрізнити причину та привід конфлікту. Це схоже на айсберг, де на поверхні – привід і поведінка, а причини приховані під водою. Конфлікти виникають з багатьох причин, і їх можна характеризувати по-різному.

Основними причинами всіх типів конфліктів є: - обмеженість загальних ресурсів (гроші, визнання, влада); - відмінності в цілях та потребах; - нетерпимість до інакшості інших. - відмінності в цінностях, уяві та сприйнятті, релігія, ідеологія; - відмінності в манерах поведінки (намагання домінувати, агресивність, впертість, дратівливість); - відмінності в рівнях освіти; - неефективні комунікації: брак взаємодії, недовіра, історія конфлікту; - брак інформації або різниця в її інтерпретації. Функції конфліктів. Сучасна конфліктологія вважає, що конфлікти виконують ряд важливих функцій в нашому житті. Чи може конфлікт мати позитивну функцію?

Конструктивні:

1. Сигналізує про наявність проблеми, що вимагає розв'язання, дозволяє її пізнати.
2. Стимулює процес пізнання інтересів, цінностей, цілей опонента.
3. Сприяє пошуку істини.
4. Дозволяє краще пізнати один одного.
5. Знижує напруження.
6. Допомогає засвоїти корисні знання і накопичити досвід.
7. Сприяє інтеграції: виникнення, розвиток, а головне вирішення конфлікту гуртує групи, спільноти, сприяє гармонізації суспільних відносин, стимулює соціалізацію груп та індивідів, а пошук одностайності веде до об'єднання людей, тобто до інтеграції.

Деструктивні:

1. Породжує відчуття тиску та насилля.

2. Сприяє соціальної пасивності.
3. Впливає на стан здоров'я.
4. Знижує якість діяльності.
5. Сприяє розколу на полярності, групи, які змагаються в конфлікті. Наявність позитивних і негативних сторін конфліктів підкреслює їх об'єктивну заданість. Слід прагнути до того, щоб навчитися вирішувати їх конструктивно, з урахуванням потреб сторін.

«Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса.

За допомогою даного тесту ви зможете визначити свій власний стиль поведінки у ситуації конфлікту. Інструкція: оберіть варіант відповіді, який відповідає Вашій звичайній поведінці у конфліктній ситуації. Підрахувавши суми набраних балів по кожному стовпцю, складіть графік бажаних вами стратегій, користуючись запропонованою сіткою.

Кожна клітинка відповідає двом збігам. Отже, якщо в стратегії «суперництво» у вас сім збігів, то ставите крапку в середині четвертої знизу клітини. У «співпрацю», припустимо, ви набрали п'ять, тоді наступна точка буде в середині третьої знизу клітинки другого стовпця та ін. Суперництво. Людина, що вдається до даної стратегії поведінки, схильний до тиску, а іноді і до примусу партнера. Він напористий, йде своїм шляхом, не проявляючи особливої зацікавленості в інших людях, відкрито бореться за свої інтереси, вперто відстоює свої позиції. Дана стратегія, тим не менш, виправдана за певних умов: - якщо потрібні швидкі і рішучі заходи в разі непередбачених і небезпечних (екстремальних) ситуацій і якщо людина готова взяти на себе всю відповідальність; - якщо рішення необхідно прийняти швидко (часу на дискусію немає) і є достатньо повноважень або стійкий авторитет; - якщо інші надають надмірне тиск на вас і всі кошти вже вичерпані; можуть бути порушені межі вашої толерантності; необхідно відокремлення. Недоліком даної стратегії є те, що в звичайних умовах вона придушує ініціативу інших людей, створює велику вірогідність помилок, оскільки не враховуються всі необхідні при ухваленні рішення чинники, тому що представлена лише одна (ваша!) точка зору. Добре, якщо така стратегія супроводжується збереженням нормальних емоційних стосунків. І все ж суперництво не та стратегія, яку слід культивувати в особистих відносинах, з близькими людьми. Навіть якщо доводиться її використовувати, необхідно «розбавляти» її гумором, жартами, самоіронією. Компроміс - торг про взаємні поступки. Дана стратегія часто необхідна для збереження стосунків, особливо в тих випадках, коли інтереси сторін дійсно

неможливо поєднати. Компроміс рідко приносить справжнє задоволення результатом, оскільки кожна зі сторін щось принесла в жертву. Будь-які варіанти поділу (навпіл, порівну, по-братськи) створюють напругу.

Ця стратегія ефективна в ситуаціях, коли в даний момент немає іншого виходу і коли необхідно швидке рішення. Співробітництво - ідеал, «вищий пілотаж» безконфліктного взаємодії і вироблена толерантність. Іншими словами, не завжди досяжний, але вічно бажаний результат конфлікту. Співпраця мало кому дано як природне природна якість, але всім треба вчитися, прищеплювати собі просту людську думку: інший має повне право бути таким, яким він хоче бути, і тільки від нас разом залежить наша згода. Якщо ми будемо намагатися, наші цілі виявляться цілком сумісними, а відносини в процесі вирішення цього маленького суперечності стануть більш ясними і міцними. Питання для обговорення результатів тесту: - Який Ви отримали результат? Чи задоволені Ви? - Що Ви думаєте про домінуючу стратегію поведінки у конфлікті? Чи завжди вона доречна? Інтерактивна лекція 3. Стратегії поведінки в конфлікті

Поведінка учасників конфлікту включає в себе дії, спрямовані на опонента. Соціальну реальність конфлікту становлять взаємні реакції, спрямовані на реалізацію інтересів кожної сторони та на обмеження інтересів опонента. Оскільки дії опонентів впливають на них, впливають із попередніх дій іншого учасника, то у будь-якому конфлікті вони набувають характеру взаємодії.

Стратегія поведінки у конфлікті - це орієнтація особистості чи групи щодо конфлікту, настанова на певні форми поведінки у конфліктній ситуації. Традиційно конфліктологи виділяють п'ять основних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, описаних К. Томасом, хоча у наукових працях вони можуть мати дещо різні назви:

- 1) домінування (суперництво, конкуренція, боротьба);
- 2) співробітництво (співпраця, кооперація, інтеграція);
- 3) ухиляння (уникання, ігнорування);
- 4) пристосування (поступливість);
- 5) компроміс.

Ці стратегії різняться залежно від орієнтації учасників конфлікту на реалізацію власних цілей чи на цілі партнера. Від того, яку стратегію обирають учасники конфлікту, часто залежить його перебіг та кінцевий результат. Стратегії ухиляння та пристосування є пасивними, вони фактично спрямовані на те, щоб не допустити розвитку конфлікту. Тому психологів цікавлять насамперед

стратегії співробітництва та суперництва. Для тих, хто обирає першу стратегію, властива кооперативна орієнтація, а для тих, хто обирає суперництво - конкурентна. Однак у реальній конфліктній ситуації можливий вияв одночасно і двох таких на перший погляд суперечливих стратегій. Практична вправа 4.

Стратегії конфліктної взаємодії Учасники об'єднуються в групи, згадують конфліктну ситуацію зі свого досвіду. Виділяють власні стратегії поведінки в конфлікті. Обговорюють, чи були ці стратегії успішними. Як ще можливо було взаємодіяти, щоб конфліктна ситуація була вирішено.

Практична вправа 5. «Скульптура»

Мета: практична модель трикутника Карпмана, побути в цих ролях та відчутти, відстежити емоції та тілесні відчуття. Робота в групах: 3 групи по 3-5 учасників
Тренер: « Будь ласка, об'єднайтеся (за принципом 1, 2, 3) в малі групи та придумайте ситуацію з вашого досвіду або хтось вам розповів, де відбувається непорозуміння та конфліктність. Ві маєте вибрати зробити скульптуру та вибрати пози, які були би характерні трьом ролям по трикутнику Карпмана. Відчуйте та відстежте, будь ласка, що буде відбуватися, якісь відчуття в тілі, які будуть емоції та почуття.» Інші команди мають вгадати ролі учасників, що показують скульптуру. Далі тренер запрошує: « Будь ласка, ті хто був спостерігачами, підійдіть до кожної людини в скульптурі та зробіть так, щоб ситуація насильства стала ненасильницькою. (учасники підходять до кожною людини-скульптурі та змінюють жест, або поворот голови и так далі.) Теж саме роблять усі групи по черзі. Тренер задає питання для обговорення: Як вам ця вправа? Що відчували, коли були у ролях трикутника? Хто ким хотів бути? Як вам було, коли змінили скульптуру на ненасильницьку? Що відчули в тілі? Як буває у житті?

Практична вправа 6.

«Наші опори та ресурси»

Мета: пошук та актуалізація учасниками внутрішніх та зовнішніх ресурсів. Робота в групах по 4 – 5 учасників. Щоб надавати допомогу іншим, важливо самому бути в тонусі. Всі ви вмієте готувати. Сьогодні ми приготуємо незвичайне блюдо: вітамінний салат "Опори і ресурси". Подумайте, що або хто, або які Ваші якості допомагають Вам долати труднощі і відновлювати сили. Які складові салату ви оберете, щоб він, дійсно, був корисний для Вас.

На великих листах паперу напишіть інгредієнти, та намалюйте блюдо. Кожна команда представляє свою роботу. Оцінка, підведення підсумків, відповіді на запитання Зворотний зв'язок в форматі «Завершальне коло»

3.4. Аналіз ефективності тренінгових занять для подолання дезадаптації в стресі та конфліктності у повсякденному житті

Аналіз стратегій поведінки у конфлікті, виявлених у ході тренінгу.

В ході тренінгу було здійснено опитування щодо стратегій поведінки у конфлікті. Характер стратегій в трьох тренінгових групах був різним і мав деякі особливості. Спробуємо з'ясувати які домінуючі стратегії у розв'язанні конфлікту, як відбувається взаємодія у межах домінуючого стилю.

Відмова від конфліктної поведінки (позиція уникнення) може бути продиктована ще й такими причинами:

- усвідомленням однією зі сторін нестачі ресурсів для ведення боротьби й переговорів, тобто обережністю;
- розумінням, що взаємодія з партнером не становить великого інтересу;
- зміною ставлення до предмета розбіжностей, коли встановлено, що ціна перемоги занадто висока;
- тимчасовим відступом для перегрупування рядів;
- боягузством одного з учасників. Отже, це означатиме обрання будь-якої тактики – від обережної до байдужої – у подальшій динаміці від ескалації до згасання конфлікту.

Примус (конфронтація) та співробітництво ідуть опліч, хоча мають стратегічні відмінності – від авторитаризму до демократичності в прийнятті рішень парою. Конфронтація вимагає повної відмови від поступок партнерові, а для того, щоб конфліктна ситуація переросла в конфліктні відносини, необхідно, щоб самі її учасники усвідомили ситуацію саме як конфліктну, отже 5 учасників тренінгу використовують захист – заперечення конфлікту – «просто з часом визнано буде мою точку зору, а вона правильна». Щодо співробітництва, то на нашу думку в цьому випадку є свідченням, ресурсу стресостійкості, якщо:

- а) вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін;
- б) із протилежною стороною склалися тісні, тривалі та взаємозалежні стосунки;
- в) сторони хочуть винести на обговорення деякі ідеї та спільно попрацювати над розробкою рішення;
- г) втягнені в конфлікт сторони мають однакову владу чи знаходяться в однаковому становищі, що дає їм можливість нарівні шукати вирішення проблеми.

Наступна пара стратегій – поступливість і компроміс, що мають однакові показники у групі, говорять про таке: при позиції пристосування (поступливості) сторони цінують партнерство, один з учасників розуміє, що правда не на його боці; опонентів не дуже хвилює усе, що трапилося – є маркером не надто сильної зацікавленості у опоненті. Позиція ж компромісу припускає часткову відмову від своїх інтересів на користь опонента за умови, що він піде на взаємні поступки. Таким чином, ці два стилі вказують на гнучкість, але із застосунком різних цінностей та пріоритетів і взаємодії. Важливим, на наш розсуд, є те, як поєднуються у парі різні стратегії, що призводять до хронічного конфлікту. Виділяють два індикатори конфліктності. Першим індикатором вважається відчуття учасниками загрози для збереження власної позиції. Ознакою такої загрози є: раптове усвідомлення неможливості виконувати свої функції; відчуття невизначеності й недостатності інформації; відчуття незбігу свого формального статусу та реальної ролі в колективі. Другим індикатором конфліктності є підвищена емоційність учасників конфліктної взаємодії. Детальний аналіз розгортання конфліктності у парі засвідчив такі групи взаємодій, які умовно можемо назвати як:

- віктимна – 33% учасників;
- інфантильна за принципом гри – 33 % учасників;
- конфронтаційна (ті, що перебувають у протистоянні);

драматична По-П одна пара В., що в сукупності теж складають 34% учасників тренінгу. Надалі, вході тренінгу особливу увагу приділятимемо групі В в силу драматичності їх протистояння та аналізуватимемо решту груп за типовими та індивідуальними характеристиками.

Порівняння зміни взаємин, рівня стресостійкості та дезадаптації в стресі (суб'єктивні та об'єктивні показники) .

У програмі тренінгу в роздаткових матеріалах щодо очікувань від тренінгу та у комплекті підведення підсумків учасникам було запропоновано відмітити на аркуші рівень задоволеності спілкуванням у парі «тут і зараз» на вертикальній лінії знизу доверху. За основу такої діагностики ми взяли метод «Сходинки» (Т.Дембо С.Я.Рубінштейн) [92].

Методика розроблена Т.В. Дембо для дослідження уявлень про щастя.

В модифікації С.Я. Рубінштейн методика має на меті вивчення самооцінки особистості. Класично методика має чотири шкали: «здоров'я», «розум», «характер», «щастя». Ми користуватимемось модифікацією цього методу для скринінгу фіксації переживання взаєморозуміння жінок військовослужбовців до та після тренінгу. На окремих картках (різного кольору для отримання інформації про авторство) рівно по центру картки був позначений десяти

сантиметровий відрізок, на якому варто було поставити відмітку від 0 до 100 рівня власної задоволеності від спілкування «тут і зараз». Такий варіант самооцінювання є на наш погляд зручним, економним у часі та при цьому доволі ефективним оскільки після нескладної для виконання процедури отримуємо об'єктивні показники, не обтяжені соціально значущими відповідями. Після здачі матеріалів запропоновані відрізки замірювались і визначались показники від 0 до 100 та заносились до таблиці з метою їх подальшої обробки.

Динаміка суб'єктивних переживань рівня взаєморозуміння.

Майже всі учасники відмітили покращення взаєморозуміння після тренінгу (окрім однієї жінки), зокрема вона була окрилена результатами, однак її партнерка для роботи у парі, маючи відносно непогані враження надихнулася не надто. Одна робоча пара була одностайна у кваліфікації відносин до тренінгу і такої ж одностайності дотримались у враженнях після тренінгу.

В робочій тренінговій групі II такої одностайності не спостерігається у покращенні стосунків – залишаючись не надто задоволеними стали після тренінгу своїми відчуттями одна жінка, навіть, відчула погіршення. Покращення взаєморозуміння відзначили двоє учасників. Незначні покращення у взаєминах відмітила III пара, та для себе багато чого взяла із тренінгової роботи.

Робота робочої тренінгової групи IV також виявилась продуктивною, що відзначають усі учасники тренінгу в більшій чи меншій мірі, зокрема, критично налаштована “пара I” відзначили незначне покращення у взаєморозумінні та подоланні відчуття тривоги, а “пара V” продуктивно працювала на тренінгові, жваво обговорювали наболіле, але, все ж, вказали на покращення розуміння конфліктності та налагодження взаєморозуміння.

Отже, тренінгова робота не тільки поліпшила стресостійкість та рівень дезадаптації у стресі, а й стала маркером більш уважної та поглибленої потреби у роботі з групами конфронтаційної спрямованості.

Висновки до розділу III.

В третьому розділі представлено програму розвивально-формувальних заходів щодо поліпшення стресостійкості у жінок військовослужбовців ЗСУ та покращення рівня їх дезадаптації у стресі. Дослідницька вибірка, що складалась

із 12 пар жінок, які шляхом жеребкування утворили три тренінгові групи, у складі кожної з яких були пари з різним стажем військової служби та з різних регіонів України. Підготовлена програма тренінгової роботи представлена у вигляді всіх її складових – програми тренінгу, змістового наповнення (вправ та технік, прийомів психоедукації) тощо. В ході тренінгу було здійснено опитування щодо стратегій поведінки у конфлікті. Важливим, на наш розсуд, виявилось те, як поєднуються у парі різні стратегії, що призводять до хронічного конфлікту. Зазвичай прийнято виділяти два індикатори конфліктності. Першим індикатором вважається відчуття учасниками загрози для збереження власної позиції. Ознакою такої загрози є: раптове усвідомлення неможливості виконувати свої функції; відчуття невизначеності й недостатності інформації; відчуття незбігу свого формального статусу та реальної ролі в колективі. Другим індикатором конфліктності є підвищена емоційність учасників конфліктної взаємодії. Детальний аналіз розгортання конфліктності у парі засвідчив такі групи взаємодій, які умовно можемо назвати як: - віктимна; - інфантильна за принципом гри – 33 % учасників та - конфронтаційна (ті, що перебувають у протистоянні – , що в сукупності теж складають 34% учасників тренінгу. Надалі, в ході тренінгу особливу увагу приділяли парі I в силу драматичності їх протистояння та аналізуватимемо решту груп за типовими та індивідуальними характеристиками. В робочій тренінговій групі II такої також дві пари) – 34% учасників; - інфантильна за принципом гри (I, III, VI) – 33 % учасників та - конфронтаційна (ті, що перебувають у протистоянні – К-II (пара II), (пара I), (пара V); драматична одна пара IV., що в сукупності теж складають 34% учасників тренінгу. Надалі, в ході тренінгу особливу увагу приділяли парі II в силу драматичності їх протистояння та аналізуватимемо решту груп за типовими та індивідуальними характеристиками. В робочій тренінговій групі II такої однотайності не спостерігається. Незначні покращення у взаєминах відмітила (пара III), взявши багато чого із тренінгової роботи. Робота робочої тренінгової групи III також виявилась продуктивною, що відзначають усі учасники тренінгу в більшій чи меншій мірі. Отже, тренінгова робота не тільки поліпшила стресостійкість та вміння попереджувати та долати конфлікти, а й відмітили важливість поглибленої потреби у роботі з групами конфронтаційної спрямованості, а більш за все з парою, що має драматичну форму протистояння у конфлікті, що буде перспективою наших подальших досліджень у цій сфері.

ПІДСУМОК

В ході проведеного нами дослідження поліпшення адаптації у конфліктному середовищі військовослужбовців жінок ЗСУ, що переживають конфліктність та

непорозуміння було опрацьовано 154 публікацій, присвячених даній проблематиці у вітчизняній та зарубіжній психології, з яких 12 іноземною мовою, змодельовано структуру емпіричного й розвивально-формуючого дослідження та втілено їх на практиці дослідницької та тренінгової роботи. Результати дослідження представлені на 118 сторінках тексту з 10 рисунками та 3 таблицями, списком літератури й зведеними таблицями у Додатках. Загалом, у підсумку узагальнюємо таке:

1. Здійснено теоретичний аналіз наукових психологічних узагальнень, присвячених проблемам адаптації військовослужбовців у зв'язку з конфліктністю та непорозумінням.
2. Розроблено структуру і модель емпіричного дослідження переживання конфліктності військовослужбовців жінок ЗСУ.
3. Проведено поетапне комплексне дослідження особливостей переживання військовослужбовцями жінками ЗСУ стресу та конфліктів з урахуванням часу проведеного у зоні бойових дій. Встановлено, що криза в яку вони потрапляють залишаючи службу з тих чи інших причин, призводить до хронічних конфліктів та з'ясувань, характеризується відмінностями установок та рольових очікувань, відсутністю належної реалізації у сферах поза службою, низьким рівнем розуміння, емоційного зв'язку та авторитетності.
5. З'ясована ефективність тренінгової програми у роботі з військовослужбовцями жінками, що перебувають у ситуації конфліктності.
6. Доведена результативність обраної системи просвітницьких, практичних вправ та технік у роботі з формуванням навичок подолання дезадаптації у стресі та підвищення спроможності долати конфлікти у повсякденному житті та на роботі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова К.А. Стратегия жизни. М: Мысль, 1991.
2. Роберт А. Берок Буш, Джозеф П. Фолджер, Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. К.: Изд. Захаренко В.А. 2007-264 с.
3. (И.О. Котенев [95], М.И. Марьин [129], Р.Е. Hodgkinson [247], J.M. Horn, J.T. Mithcell).
4. Лунев В.Е. Практикум по общей психологии: рабочая тетрадь для студентов специальности «Психология» / Составитель: В.Е. Лунев – Макеевка, 2011. – 184 с.
5. Психологія: теорія і практика (робочий зошит з курсу): навчальний посібник / О.К. Любчук, В.Є. Луньов – Донецьк: «Східний видавничий дім», 2014. – 250 с.
6. Психодіагностичні моделі в практиці клінічного психолога.: Навчальний посібник / В.Є. Луньов, К.В. Аймедов, Д.М. Корощніченко / заг.ред В.Є. Луньова – Одеса: ОНМедУ, Донецьк: «Східний видавничий дім», 2015 – 300с.
7. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. СПб.: Питер, 2001.
8. Становлення та розвиток професійного мислення особистості у системі органів внутрішніх справ України: Монографія. Макіївка: МЕРІ, Донецьк: Донбас, 2014 – 350 с.
9. Андреева Т.В. Социальная психология семейных отношений: Учебное пособие. СПб., 1998.
10. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994 Т. 15 № 1
11. Самосвідомість та професійно значущі якості студентів-психологів: теоретико-концептуальний аналіз та прикладні дослідження: Монографія. / [Т.В. Алексєєва, Л.С. Бондар, Т.П. Вісковатова, І.В. Волженцева ті ін.] за ред. Синельникова В.М., Вісковатової Т.П., Луньова В.Є. – Макіївка: Макіївський економіко-гуманітарний інститут. – 2011. – 244 с.
12. Фундаментальные и прикладные психологические исследования в практиках ведущих научных школ: реалии и перспективы: [Международная коллективная монография] / [Коллектив авторов] ; под ред. акад. Л.Ф.Бурлачука, акад. Т.П.Висковатовой, проф.В.М.Синельникова ; отв. Ред.сост. В.Е.Лунев / Макеевка: МЭГИ-Institution Is Certified by International Education Society, London, Great Britain, Донецк: Світ Книги. - 2012 г. – 765 с.

13. Методологія конкретних психологічних досліджень: погляд Одеської наукової школи психології: Монографія. Том I. / [колектив авторів] / за заг. ред. акад. Вісковатової Т.П., Луньова В.Є. Одеса: кафедра ДСП ОНУ імені І.І. Мечникова, Донецьк: Норд-прес. – 2012 р. – 254 с.
14. М. П. Гетьманчук – «Конфліктологія»: навчальний посібник. – Львів: ЛьвДУВС, 2016. – 344 с.;
15. І. Л. Валецька, Г. М. Перепелиця. Конфлікт міжнародний // Українська дипломатична енциклопедія: У 2-х т. / Редкол.: Л. В. Губерський (голова) та ін. — К: Знання України, 2004 — Т.1 — 760с. ISBN 966-316-039-X
16. А. Дондюк. Конфлікт // Філософський енциклопедичний словник / В. І. Шинкарук (голова редколегії) та ін. ; Л. В. Озадовська, Н. П. Поліщук (наукові редактори) ; І. О. Покаржевська (художнє оформлення). — Київ : Інститут філософії імені Григорія Сковороди НАН України : Абрис, 2002. — 742 с. — 1000 екз. — ББК 87я2. — ISBN 966-531-128-X.
17. В. Котигоренко. Конфлікт // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011. — с.360 ISBN 978-966-611-818-2
18. Г. Перепелиця . Військово-політичний конфлікт // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011. — 808 с. ISBN 978-966-611-818-2.
19. Юридичний конфлікт // Велика українська юридична енциклопедія : у 20 т. / О. В. Петришин (відп. ред.) та ін.. — 2017. — Т. 3 : Загальна теорія права. — С. 912. — ISBN 978-966-937-233-8.
20. Особа і суспільство: Підручник для 10 кл./Р.А. Арцишевський, С.О. Бондарук, В.І. Бортников та ін. — Київ; Ірпінь: ВТФ "Перун", 1997.— 352с.:іл.
21. Психологія управління конфліктами в організації : (на матеріалі діяльн. освіт. організацій) : монографія / Л. М. Карамушка, Т. М. Дзюба ; АПН України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка, Полтав. держ. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка, Укр. асоц. організац. психологів та психологів праці. — К. : Наук. світ, 2009. — 266 с. : табл. — Бібліогр. : с. 156–176 (230 назв). — ISBN 978-966-675-612-4.
22. Духневич В. М. – кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник, завідувач лабораторії психології політикоправових відносин Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України, м. Київ
- 23, № 1. 23. Бусыгина Н.П. Феноменологическое описание и интерпретация: примеры анализа данных в качественных психологических исследованиях // Московский психотерапевтический журнал. 2009. № 2. С. 52-77.

24. Єрмоєнко Г. Медіація як спосіб вирішення суперечок: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// innovations. com.ua /uk/interview/6/39/374](http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374)
26. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. — 200 с.
27. Жмудь В. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України / В. Жмудь // Юстиніан. – 2008. – -№ 6. – С. 13–14.
28. Витакер К. Полночные размышления семейного терапевта. М., 1998.
29. Витакер К., Бамберри В. Танцы с семьей. М., 1997.
30. Общая теория конфликта – учебное пособие [Електронний ресурс].– Режим.доступу:[http://elar.ufrj. ru/bitstream/10995/1748/2/1335175_ schoolbook.pdf](http://elar.ufrj.br/bitstream/10995/1748/2/1335175_schoolbook.pdf)
31. Гуменюк, Людмила Йосипівна. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк. - Львів : ЛДУВС, 2015. - 564 с.
32. Гозман Л.Я. Процессы межличностного восприятия в семье // Межличностное отношение в группе. - М.: МГУ, 1981. - 294 с
33. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений М., 1987.
34. Головин С.Ю. Словарь практического психолога. – Мн.: Харвест, 1998. – 800 с.
35. В. С. Орлянський «Конфліктологія» Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.
36. Смирнов Б. А., Долгополова Е. В. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. — Х.: Гуманитарный центр, 2007.
37. Большой психологический словарь/ Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. — Спб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
38. Гришунина Е. В. Когнитивно-эмоциональная структура переживаний сложных жизненных ситуаций (на примере миграции и развода) // Консультативная психология и психотерапия. 2011. № 4. С. 130–152.
39. Анохин П. К. Очерки по физиологии функциональных систем. — М.: Медицина, 1975.
40. Психологічна енциклопедія /Авт.-упоряд. О. М. Степанов. — К.: Академиздат, 2006.

41. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. — Х.: Флаг, 2005.
42. Платонов К. И. Слово как физиологический и лечебный фактор. 3-е изд., дополн. и изм. — М.: Медгиз, 1962.
43. Дольто Ф. На стороне ребенка/ Пер. с фр. СПб., 1997.
44. Домбровский А., Велента Т. Кризис семьи // Семейная психология и семейная терапия. 2005. №3. 45. Дружинин В.Н. Психология семьи. - 3-е изд. испр. и доп. Екатеринбург: Деловая книга, 2000. - 208 с.
- 46.
47. Изард К. Психология эмоций. СПб., 1999.
48. Баев О. Я. Конфликтные ситуации на предварительном следствии. — Воронеж, 1984.
49. Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора [тренінговий комплекс] / В. В. Волосник, А. В. Горіна, І. О. Муратова, В. В. Ланько, В. О. Мельман, С. А. Хасая; за заг. ред. В. О. Мельман. — Харків, 2018 – 97 с.
50. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. — Харьков, 1997.
51. Водолазский Б. Ф., Гутерман М. П. Конфликты и стрессы. — Омск, 1986.
52. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Учебник. М., 2004 г.
53. Ишмуратов К. И. Конфлікт і згода. — К., 1996.
54. Скотт Д. Г. Конфликты: пути их преодоления. — К, 1991.
55. Коттлер Д., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. - СПб.: Питер, 2001. - 464 с.
56. Кошечко Н.В. Тренінг «Молодь вибирає конструктивний конфлікт» // Практична психологія та соціальна робота. – 2012. – №7–11.
57. Лупьян Я. А. Барьеры обвинения, конфликты, стрес. — Минск, 1986.
58. Введение в общую теорию конфликтов. Дмитриев А. В. , Кудрявцев В.Н, Кудрявцев С.Н. - М., 1993 г.
59. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999.
60. Социология труда. Дикарева А.А. Мирская М.И. - М., 1989.
61. Социальный конфликт. Запрудский Ю.Г. Ростов на Дону, 1992.
62. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний: Пер. с чешск. М., 1991.

63. Кроник А.А., Ахмеров Р.А. Каузометория: Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути. М., Смысл, 2008.
64. Кроник А. А., Кроник Е. А. В главных ролях: вы, мы, он, ты, я. Психология значимых отношений. М., 1989.
65. . Психология управления : Учебное издание. Самыгин С. И. -
66. Зигер В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. - М, 1990.
67. Леонтьев Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. И.: Смысл, 2007.
68. Лосева В. К. Рисуем семью. М., 1995. Серия «Психологическая помощь и консультирование». Вып. 1.
69. Лэнгле А. Феноменологический подход в экзистенциально-аналитической психотерапии // Московский психотерапевтический журнал. 2009. № 2. С. 110-129.
70. Матеріали тренінгу для державних службовців, фахівців соціальної роботи, психологів «Розвиток професійних компетенцій для надання психосоціальної підтримки внутрішньо переміщеним особам та приймаючим громадам» // Society for Psychological Assistance, Initiatives of the Infrastructure Programme for Ukraine, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). – Харків, 2016. 5. Ми пережили: Техніки відновлення для сімей, військових, цивільних та дітей /Психологічна кризова служба ГО «УАФПНПП», Посольство Сполученого королівства Великої Британії та Північної Ірландії в Україні ; [авт.-уклад. Г. Циганенко, О. Масик, О. Григор'єва та ін.] ; за наук. ред. Г. В. Циганенко. – К. : Видавництво «ЛОГОС», 2016. – 202 с
71. Экономическая психология. Китов А. И. - М., 1987 г.
72. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 2007.
73. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Пер. с англ. Кругловой Т.К. – М.: Независимая фирма «Класс», 2014.
74. Конфликт со знаком “плюс”. - Журнал “Бизнес” №3, 4, 1994.
75. Немцов В.Д., Довгань Л.Є., Сініок Г.Ф. Менеджмент організацій. – К:ТОВ “УВПК “ЕксОб” ”, 2000.
76. Швалб Ю., Данчева О. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К., Лібра, - 1998.
77. Управление персоналом Под ред. Т.Ю.Базарова. "Центр Кадровых Технологий - XXI век". М. 2001.
78. Разрешение конфликта. - Журнал “Кентавр” №4, 1994.

79. Петровська Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. –М., Изд-во Моск.ун-та, 1977
80. Скотт Дж. “Сила ума. Способы разрешения конфликтов.” Спб, 1993.
81. Гришина Н.В. Я и другие: Общение в трудовом коллективе. – Л., Лениздат, 1990.
82. Гончаров В. “Руководство для высшего управленческого персонала”.
83. Навайтис Г. Семья в психологической консультации. М., 1999.
84. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб.для студ. педвузов. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. - 394 с.
85. “Разрешение конфликта” журнал “Кентавр” №4, 1994.
86. Обозов Н. Н. Семейно-брачные и родственные отношения // Психология межличностных отношений. Киев, 1990.
87. Социология труда. Дикарева А.А. Мирская М.И. - М., 1989.
88. Обозов Н.М. Психологія міжособистісних відносин. - К. - Либідь. - 1990р.
89. Психология управления : Учебное издание. Самыгин С. И. - Ростов на Дону: Изд. “Феникс” 1997 г.
90. Олифиревич Н.И., Зинкевич-Куземкина Т.А., Велента Т.Ф. Психология семейных кризисов. СПб., 2006. С.193-196.
91. Швалб Ю., Данчева О. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К., Лібра, - 1998.
92. Пашукова Т.І., Допіра А.І., Дьяков Г.В. Практикум із загальної психології / За ред. Т.І. Пашукової. – К.: Знання, 2006. – 203 с.
93. Петровська Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. –М., Изд-во Моск.ун-та, 1977
94. Пергаменщик Л. А. Кризисная психология. Мн., 2004.
95. Пергаменщик Л. А., Гончарова С. С, Яковчук М. И. Преодоление психологических травм. Мн., 1999.
96. Петренко В. Ф., Введення в експериментальну психосемантику: исследование форм репрезентаций в быденном сознании. - М.: Из МГУ, 1983. - 175 с.
97. Психологические тесты / Под. ред. А. А. Карелина: В 2 т. М., 2000. Т. 2.
98. Сатир В. Психотерапия семьи. СПб., 1999.

99. Скиннер Р., Клинз Дж. Семья и как в ней уцелеть / Пер. с англ. М., 1995.
100. Слепкова В. И., Заeko (Зинкевич-Куземкина) Т. А, Практикум по психологической диагно-стике семейных отношений. Мн., 2003.
101. Соціально-психологічне забезпечення економічної соціалізації молоді: монографія / Н.М. Дембицька, І.К. Зубіашвілі, О.В. Лавренко, Т.І. Мельничук ; за ред. Н.М. Дембицької. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. – 346 с
102. Старшенбаум Г. В. Сексуальная и семейная психотерапия. М., 2003.
103. Столин В. В. Психологические основы семейной терапии// Вопросы психологии. 1982.№ 4.
104. Столин В. В. Семья как объект психологической диагностики и неврачебной психотерапии // Семья и формирование личности. М., 1981.
105. Столин В. В., Романова Т. Л., Бутенко Г. П. Опросник удовлетворенности браком // Вестник Московского Университета. Сер. 14. Психология. 1984. № 2. С. 54—60.
106. Столярчук О. А. Психологія сучасної сім'ї : навч.посіб. / О. А. Столярчук. – Кременчук: ПП Щербатих О. В., 2015. – 136 с.
107. Сысенко В. А. Устойчивость брака. М., 1981.
108. Татенко В.О. Идеология, психология, педагогика: від конфлікту о гармонії // Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія. –Київ, 1998. – 112 с.
109. Тийт Э. Факторы риска, вызывающие расторжение брака // Психология семьи: Хрестоматия / Составитель Д. Я. Райгородский. Самара, 2002.
110. Тулина Н. В. Семья и общество: от конфликта к гармонии. М., 1994.
111. Туриніна О.Л., Лук`янова К.О. Діагностика та психологічні шляхи розв`язання конфліктів у молодих подружніх парах // Психологія. Електронний журнал. - Режим доступу: http://medpsychology.pp.ua/rozvyazannya_konfliktiv
112. Улановский А.М. Феноменологический метод в психологии, психиатрии и психотерапии // Методология и история психологии. 2007. Т. 2. Вып. 1. С. 130-113.
113. Социология: Учебник для вузов / под ред. Лавриненко В.Н. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. – 349 с.
114. Ушинський К.Д. Рідне слово: Книга для Навчаючих. – твори в 6-ти томах. – Т. 2. – М., 1985. – 406 с.
115. Фигдор Г. Дети разведенных родителей: между травмой и надеждой. М., 1995.

116. Фрейд, Зигмунд. Толкование сновидений / под общ. ред. Е. С. Калмыковой, М. Б. Аграчевой, А. М. Боковой. — М.: Фирма СТД, 2005. — 680 с.
117. Хейли Дж. Необычайная психотерапия. Психотерапевтические техники Милтона Эриксона. СПб., 1995. 125. Хеплингер Б. Порядки любви. М., 2003.
118. Херсонский Б. Г., Дворяк С. В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. Киев, 1991.
119. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие – СПб.:Изд-во Михайлова В.А. – 2000. – 349 с.
120. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб. пособие – СПб.:Изд-во Михайлова В.А. – 2000. – 349 с.
121. Киришбаум Э.И. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе : Дисс. канд. психол. наук. – Л., 1986.
122. Шутценбергер А. Синдром предков. М., 2001.
123. Як вийти з трикутника Карпмана? Трикутник Карпмана: опис, приклади [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://poradu.pp.ua/nauka/42000-yak-viyti-z-trikutnika-karpmana-trikutnik-karpmana-opis-prikladi.html>.
124. Ялом И. Когда Ницше плакал // Психотерапевтические истории. М., 2002.
125. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия. М., 1999.
126. Fine, S.F. Glasser, P.H. The first helping dialogue: Engaging client and building trust. London: Sage, 1996. – p. 67 – 70.
127. Green M. Global and citizenship: Wat are we talking about and why does it matter? / M. Green // Trends and Insight For International Education Leaders. – 2012 – January. – P. 1 – 3.
128. Greene B. L., Broadhurst B. P. Treatment of marital disгарmony: the use individual, concurrent and Conjoint, and Conjoint sessions as a “Combined Approach” // The psychotherapies of marital disгарmony.– New York: The free press, 1965.– P. 135–151.
129. Jacobson, G.F. Programs and techniques of crisis intervention / American handbook of psychiatry / Edit, by S. Arieti. New York, 1974.
130. Kposowa A. Marital status and suicide in the National Longitudinal Mortality Study. The Journal of Epidemiology and Community Health, 2000, № 54.
131. Lee L. Sequences in separation//J. of social and personality relationships. — 1984. — Vol. 1.
132. McDermott, J.F. Jr. Parental divorce in early childhood. Amer. J. Psychiat. 1968; 124: 1424–1432

133. Siems M. Ciało zna odpowiedź – Warszawa: Jascek Santorski&Co Agencja wydawnicza, 1992.– 176 s

134. Stroeve M. et al. Broken hearts and broken bonds: Love and and death in historical perspective. American Psychologist. October 1992. 47 (10). 1205- 1212.

135. Thomae H. 1996. Das Individuum und seine Welt. Göttingen.

ДОДАТКИ





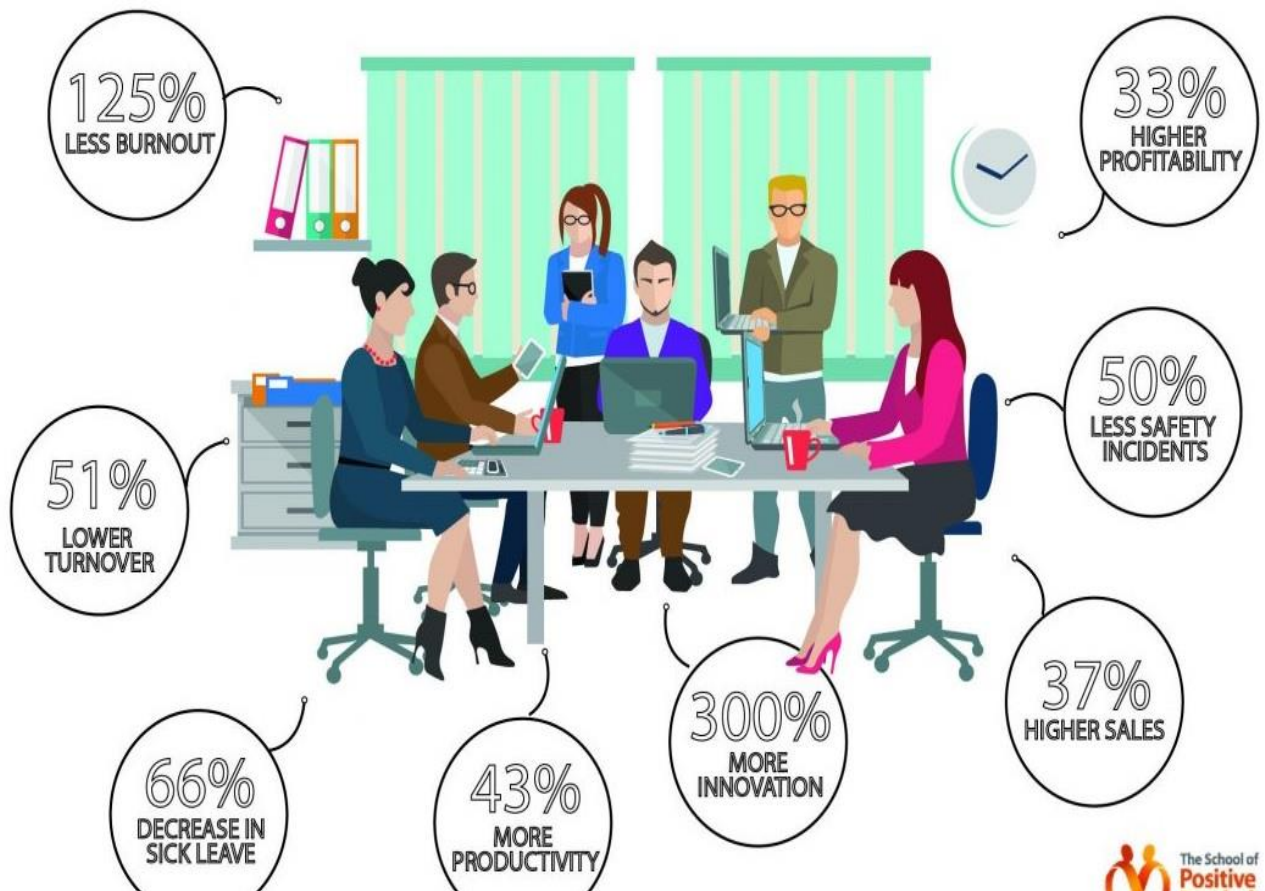
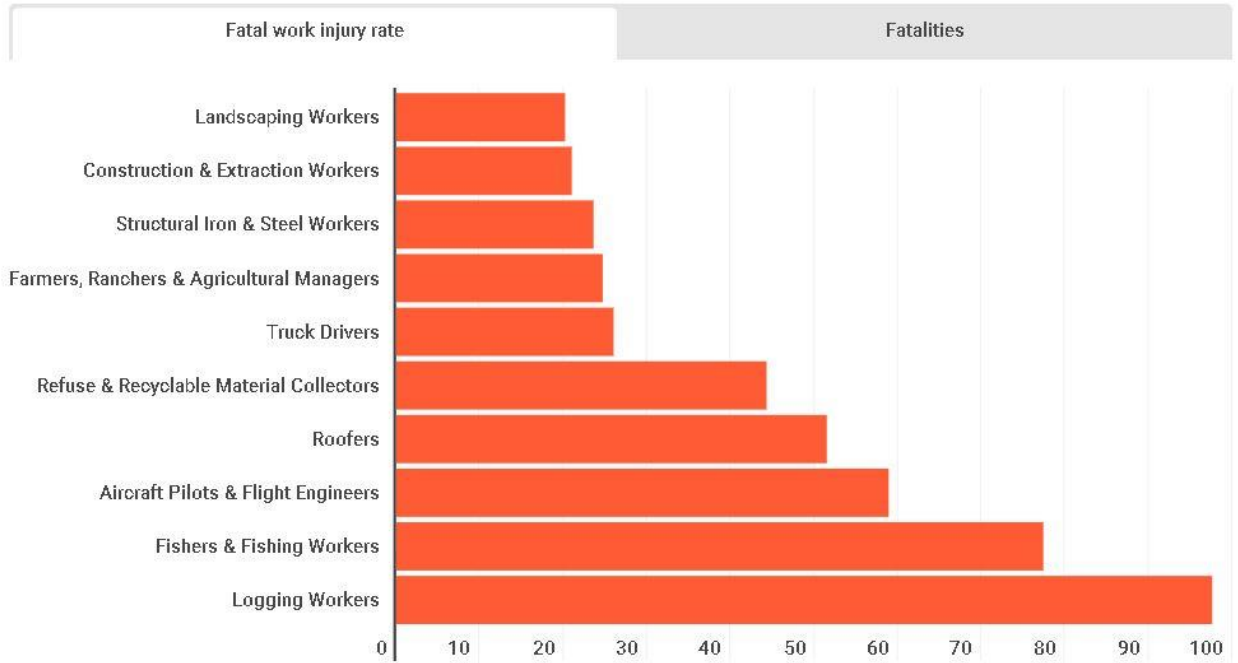
7 НАЙБІЛЬШ НЕБЕЗПЕЧНИХ ПРОФЕСІЙ* КІНЦЯ ОСЕНІ 2018



Робота



Top 10 Most Dangerous Jobs of 2020



DAY IN THE LIFE OF A PSYCHOLOGIST

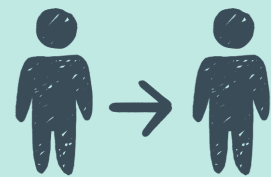
Median Wage
\$76,455 per year



Determine appropriate treatments

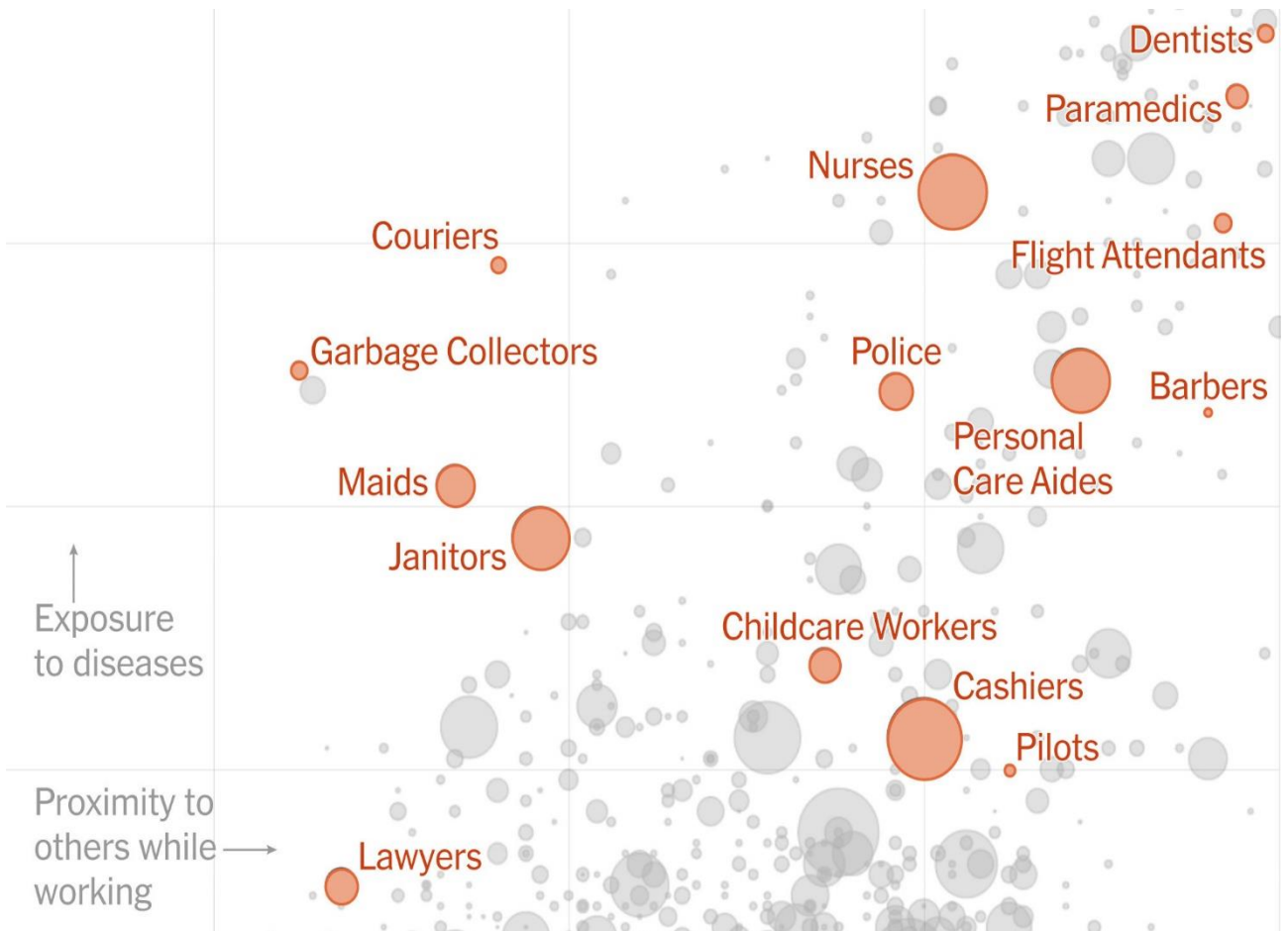


Diagnose mental, emotional, & behavioral disorders



Make referrals to outside therapists, clinics, & treatment facilities

the balance



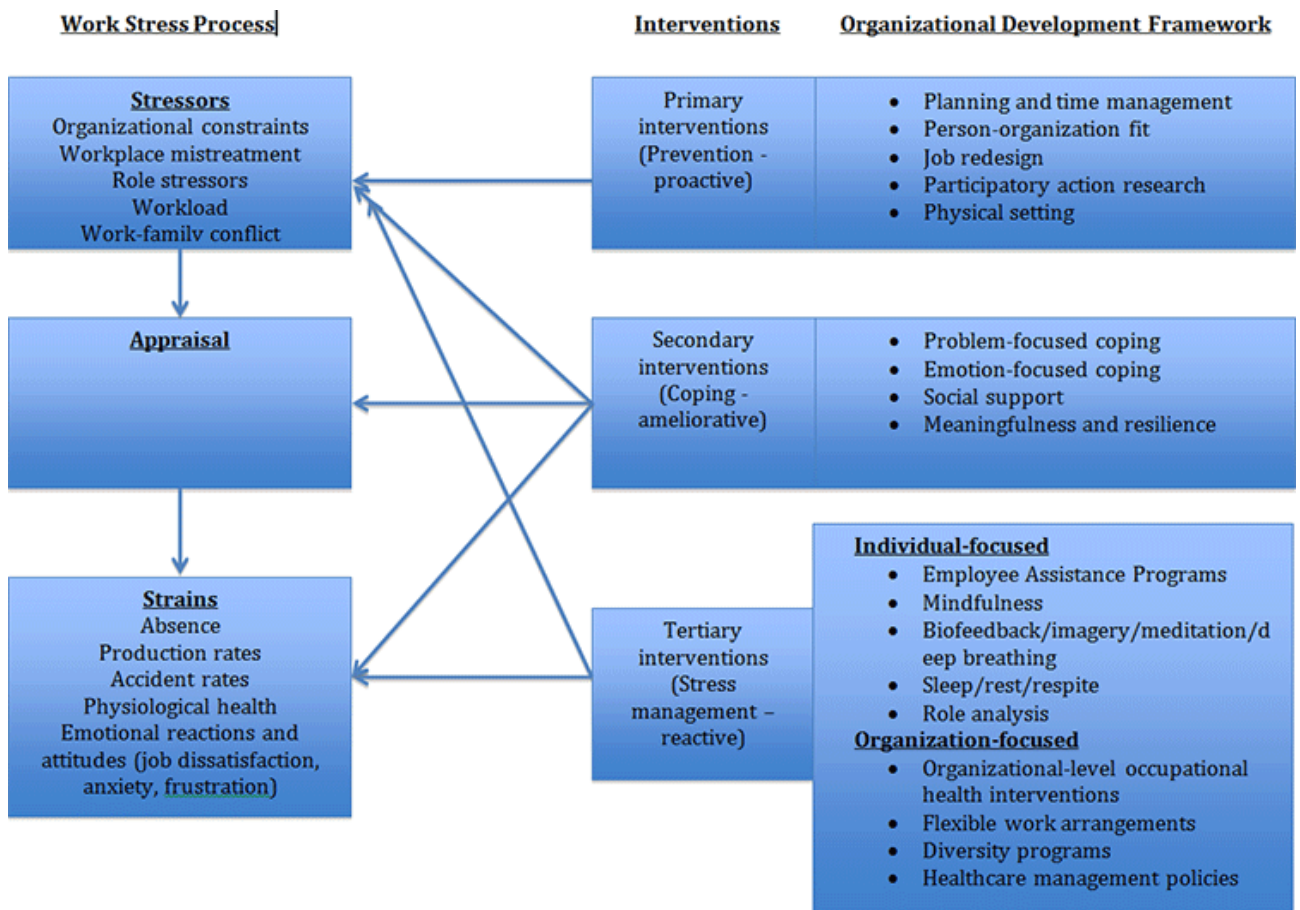
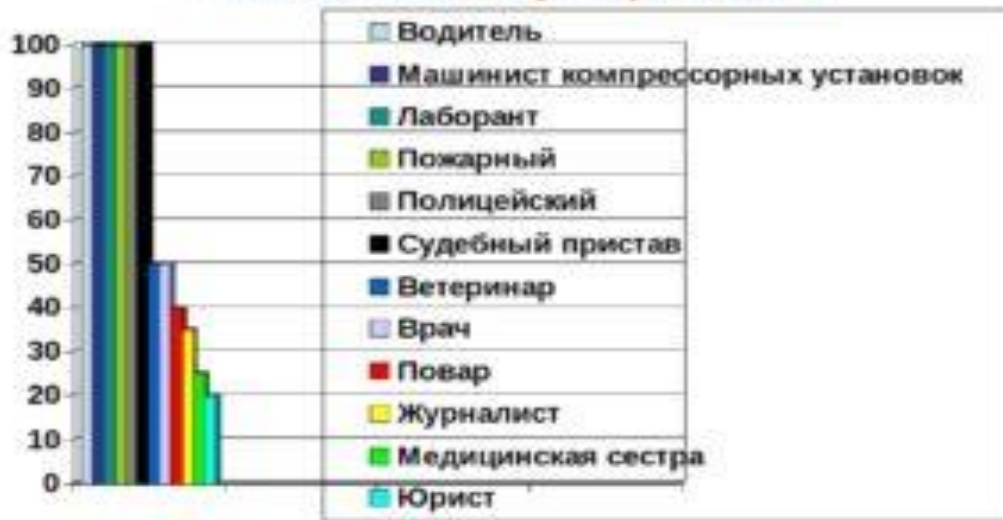
Смертность на работе в США



Источник: Статистическое управление Министерства труда США

INSIDER^{PRO}

Опасные профессии



Psychology-Related Jobs



Art therapist



Consumer psychologist



Counselor



Forensic or criminal psychologist



School psychologist



Sports psychologist

verywell

8 POSITIVE PSYCHOLOGY STRATEGIES Coaches Can Use to Help Clients Thrive



Identify & develop their strengths & unique talents



Support their goal-setting & goal-striving



Build a sense of hope & optimism into their perspective



Cultivate their happiness, gratitude, & well-being

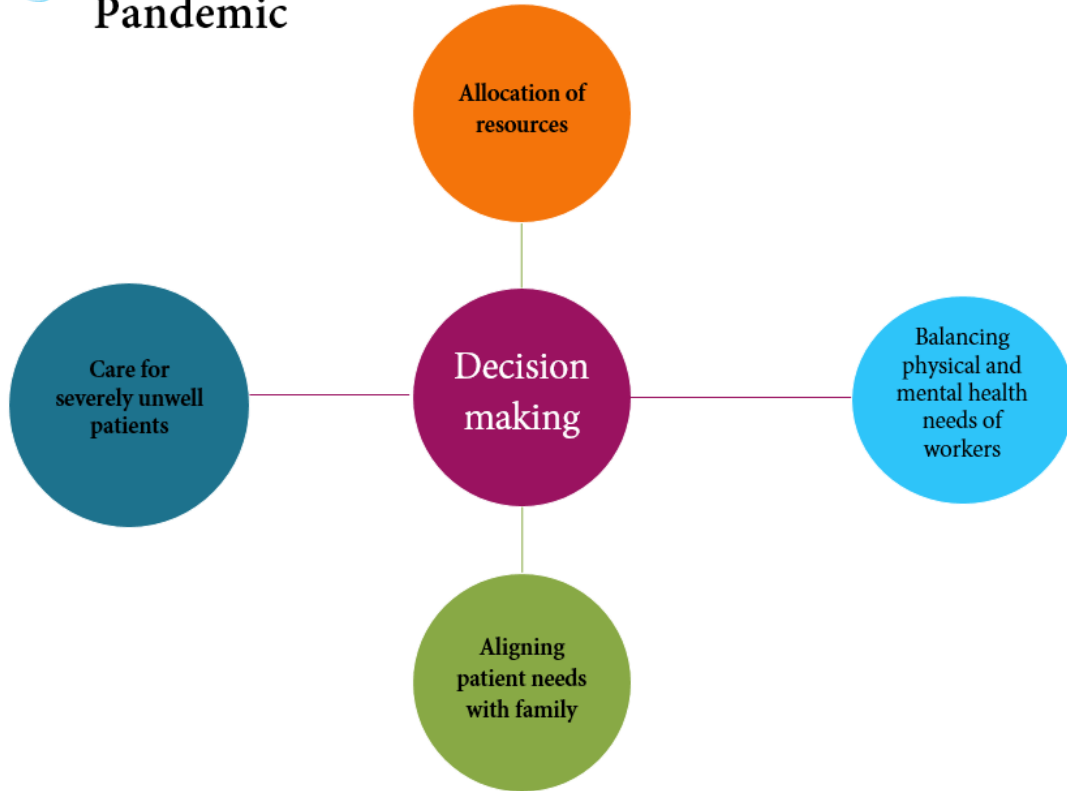


Encourage building & maintaining healthy, positive relationships

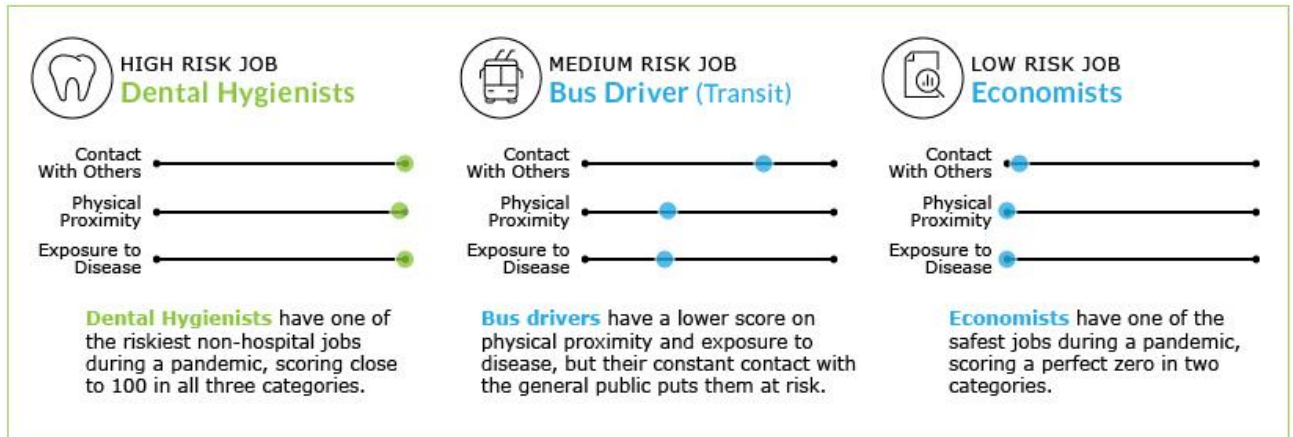


Help them learn to savor each positive moment

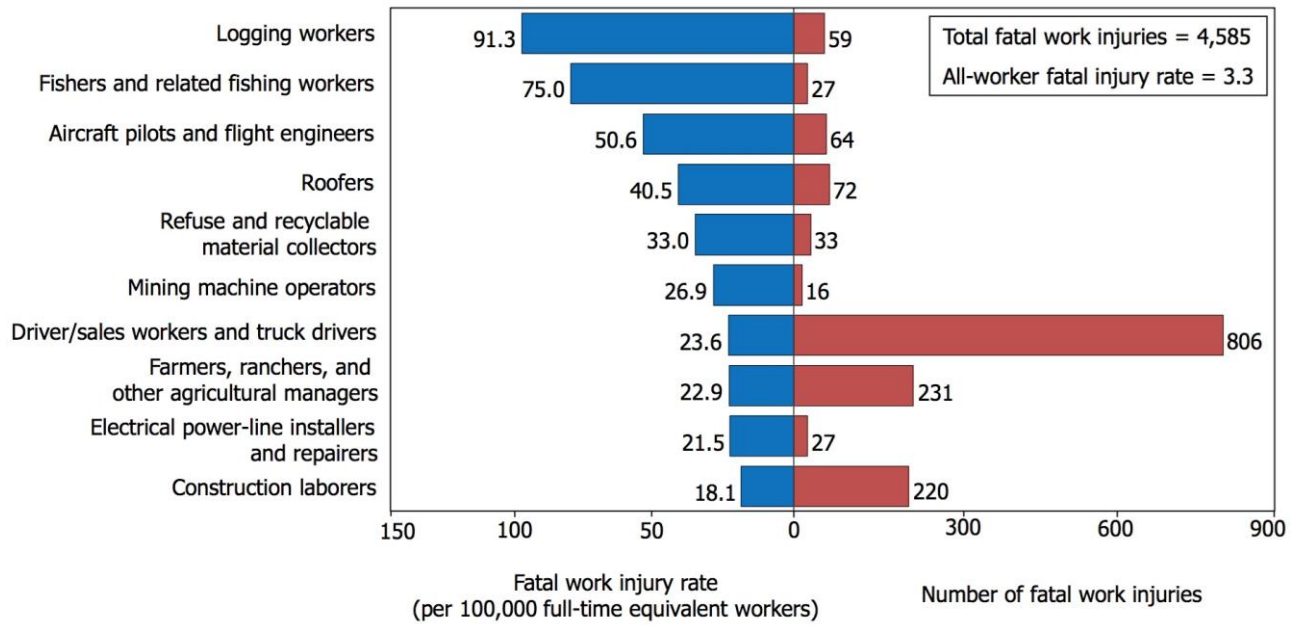
Dilemmas for Health Care Workers during Covid-19 Pandemic



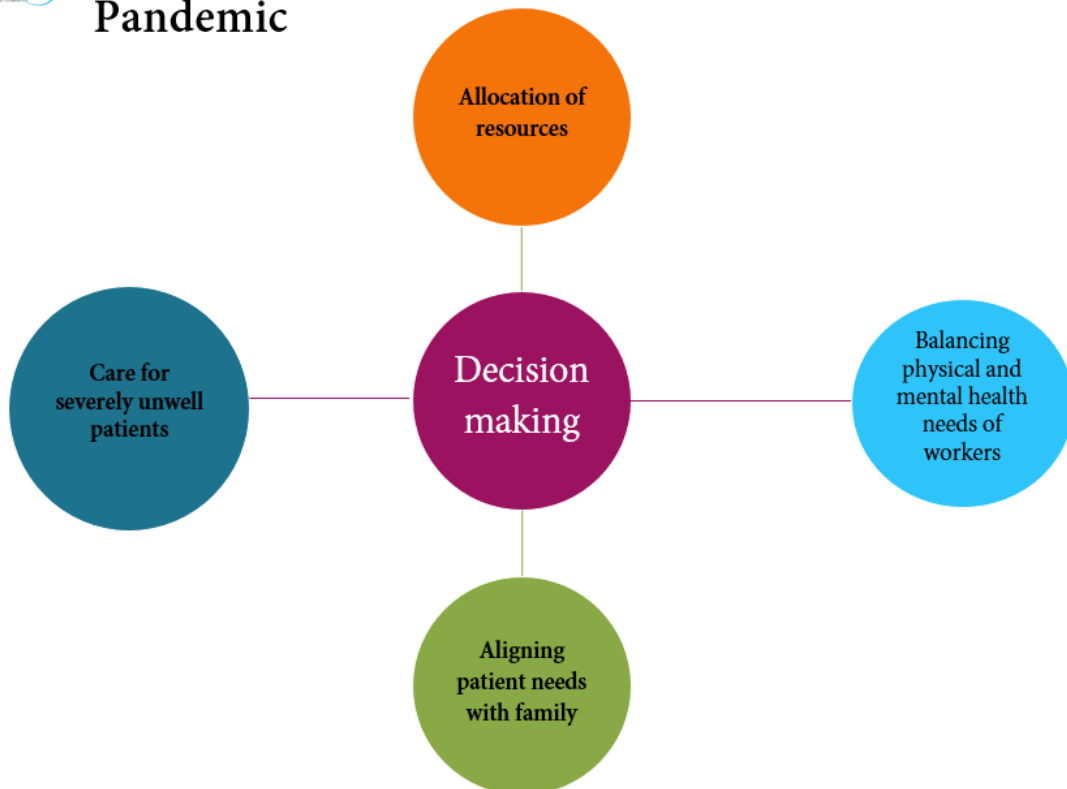
Greenberg et al. Managing mental health challenges faced by healthcare workers during covid-19 pandemic BMJ 2020; 368 :m1211



Civilian occupations with high fatal work injury rates, 2013



Dilemmas for Health Care Workers during Covid-19 Pandemic



PSYCHOLOGICAL SAFETY

WHAT IS 'PSYCHOLOGICAL SAFETY'?

Employers have a duty to take all reasonable steps to protect workers from being injured in the workplace—both physically and mentally. So they must ensure that the workplace is "psychologically safe"—that is, free from hazards such as harassment, discrimination, bullying, violence and mental stress that could cause harm to workers' mental health.

COST

Mental health disability leaves cost approximately

\$51 billion a year

in Canada in health care and work disruption costs.

Source: Centre for Addiction and Mental Health

Research shows that stress in a business may contribute up to:

- 19% of absenteeism costs
 - 40% of turnover costs
 - 55% of EAP costs
 - 60% workplace safety incidents
 - 10% of drug plan costs
 - 100% of stress related lawsuits
- Source: Workplace Strategies for Mental Health

HEALTH IMPACTS OF STRESS

Stress carries several negative health consequences, including heart disease, stroke, high blood pressure, as well as immune and circulatory complications.

Source: Heart and Stroke Foundation

COST

Financial awards for damages caused by mental injury at work have increased over the past five years by as much as

700%.

Source: Tracking the Perfect Legal Storm

SAVINGS

\$2.97 to \$11 billion

could be saved annually in Canada if mental injuries caused by the actions of employers were prevented.

Source: Tracking the Perfect Legal Storm

Percentage of disability claims in Canada attributed to mental health conditions such as depression, anxiety and stress:

- 78% of short term disability claims
- 67% of long term disability claims

Source: 2009/2010 Staying at Work Report

1 out of 5 people will experience a mental disorder over the course of their lifetime

1 out of 10 Canadians suffers from a diagnosable mental disorder within any given year

Source: Guarding Minds at Work

SAVINGS

When businesses adopt policies and programs to address psychological safety and health, they incur

15% to 33%

fewer costs related to psychological health issues.

Source: Guarding Minds at Work

Average number of work days lost to short term disability:

- Mental health problems: 72**
 - Heart disease: 37**
 - Back pain: 37**
 - Hypertension: 28**
 - Diabetes: 26**
- Source: Chair in OHS Management at Université Laval

12 PSYCHOLOGICAL RISK FACTORS

The 12 organizational factors that impact organizational health, the health of individual workers and the bottom line are:

- 1 Psychological Support
 - 2 Organizational Culture
 - 3 Clear Leadership & Expectations
 - 4 Civility & Respect
 - 5 Psychological Job Fit
 - 6 Growth & Development
 - 7 Recognition & Reward
 - 8 Involvement & Influence
 - 9 Workload Management
 - 10 Engagement
 - 11 Balance
 - 12 Psychological Protection
- Source: Guarding Minds at Work

LEGAL SOURCES OF A DUTY TO PROVIDE A PSYCHOLOGICALLY SAFE WORKPLACE:

- OHS law
 - Human rights law
 - Labour relations law
 - Workers' comp law
 - Employment contract (common law)
 - Employment standards law (QC)
 - Law of torts (negligence)
- Source: Tracking the Perfect Legal Storm

psychological contracts 'iceberg' model



18 WAYS TO BE MORE POSITIVE AT WORK

COMMUTE

Listen to audio books, podcast or inspirational music on your commute.



ARRIVE EARLY

Arrive early and focus on the tasks required today.



EMAILS

Avoid checking emails first thing. Focus on tasks in hand and periodically check emails through the day.

TIME USAGE

Are you making the most of your time? Focus efforts on what matters most.



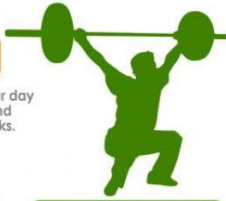
PLANNING

Schedule your day and set out achievable objectives.



BREAK TIMES

Plan breaks into your day to allow recovery and re-focus on your tasks.



HEALTH & WELL BEING

Exercise is proven to reduce stress and the resulting feel good factor can boost your productivity, while leaving you in a healthy mindset.

MEETINGS

Walking meetings help focus. Leave the meeting with clear and achievable objectives.



PACE YOURSELF

Rushing task will create more errors that inevitably you will have to re-do.

SUPPORT

Share your achievements with other and support the results of colleagues.

COLLABORATION

Never be afraid to ask for help. Collaborative with others to achieve mutual goals.

BORING JOBS

Bite the bullet and face mind numbing tasks head on.

HOLIDAY DAYS

Try different activities on your day off. Variety is the spice of life and leave you in a more positive mood.

BE POSITIVE

Infuse positive emotions into your work and colleagues and enjoy the contagious nature.

COMPASSION

Remain compassionate to negative colleagues. People are usually negative for a reason.

OFFICE POLITICS

Don't get bogged down in office politics. Focus on what is needed to move forward.

CRITISMS

Understand any criticism aimed at you and use the feedback to improve your work.

ADAPT

Business changes to survive. Make sure you are open and adaptable rather than resisting change.



A DAY IN THE LIFE OF A FORENSIC PSYCHOLOGIST

Median Wage:
\$79,010 per year



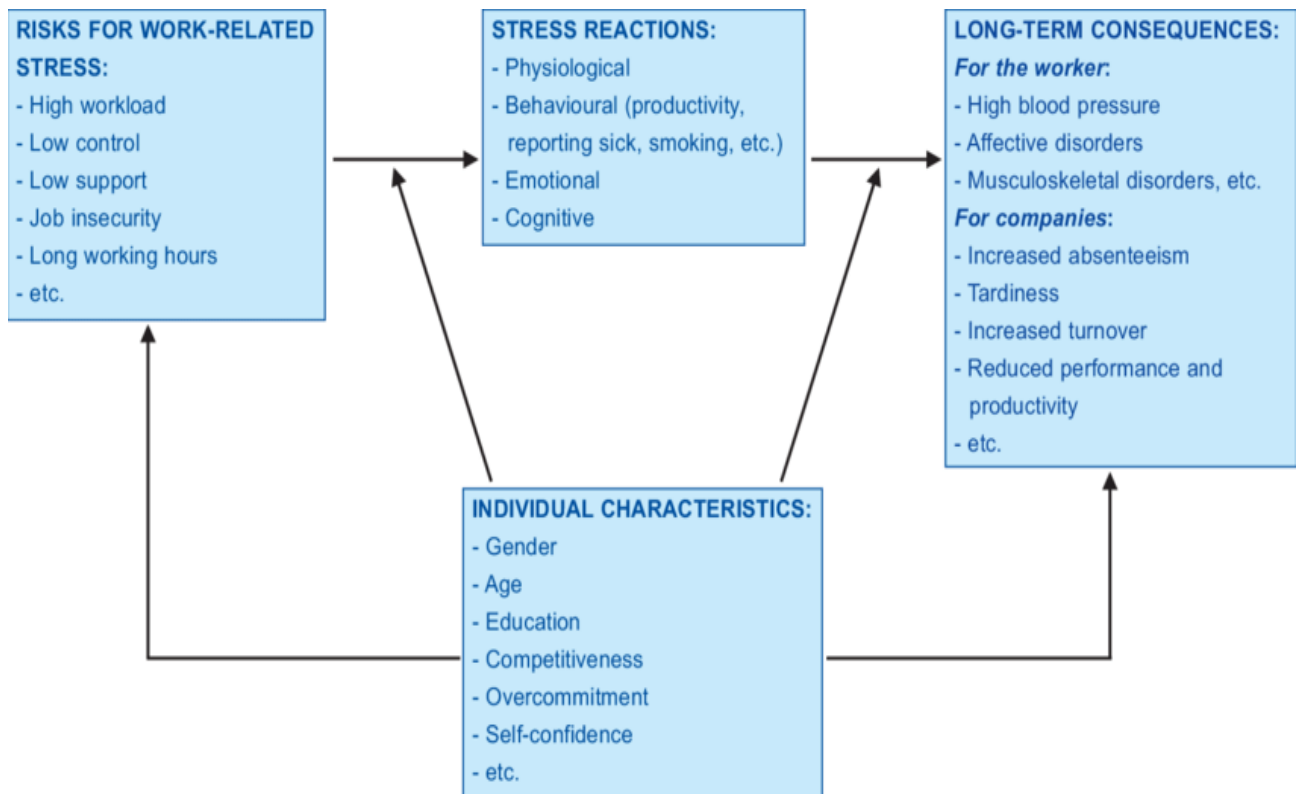
Perform criminal profiling services



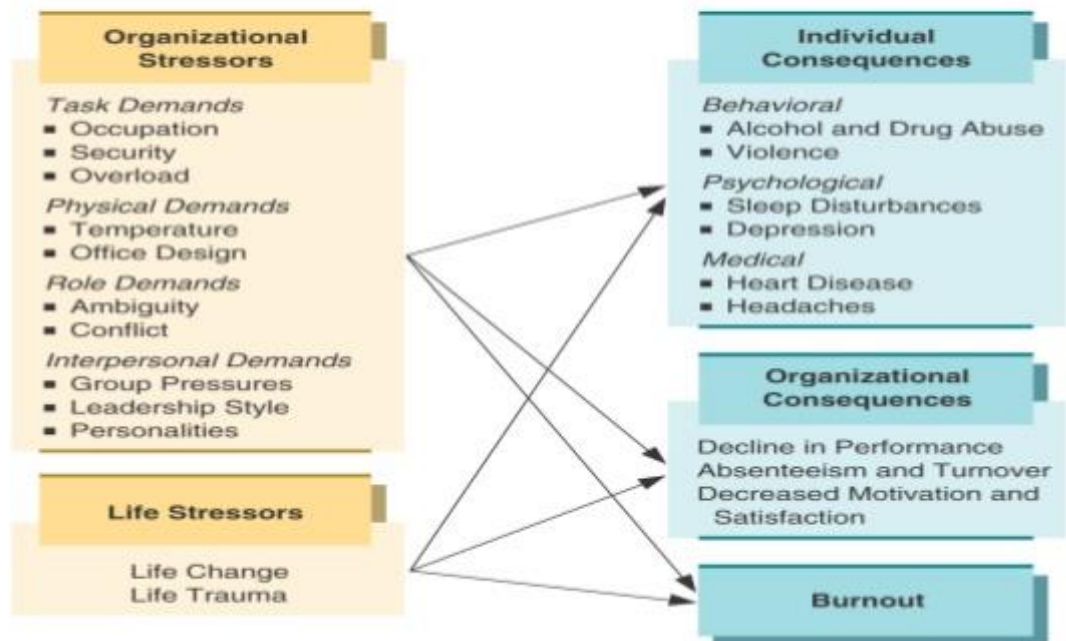
May give expert witness or courtroom testimony



Evaluate suspected criminals for mental competency & their ability to stand trial

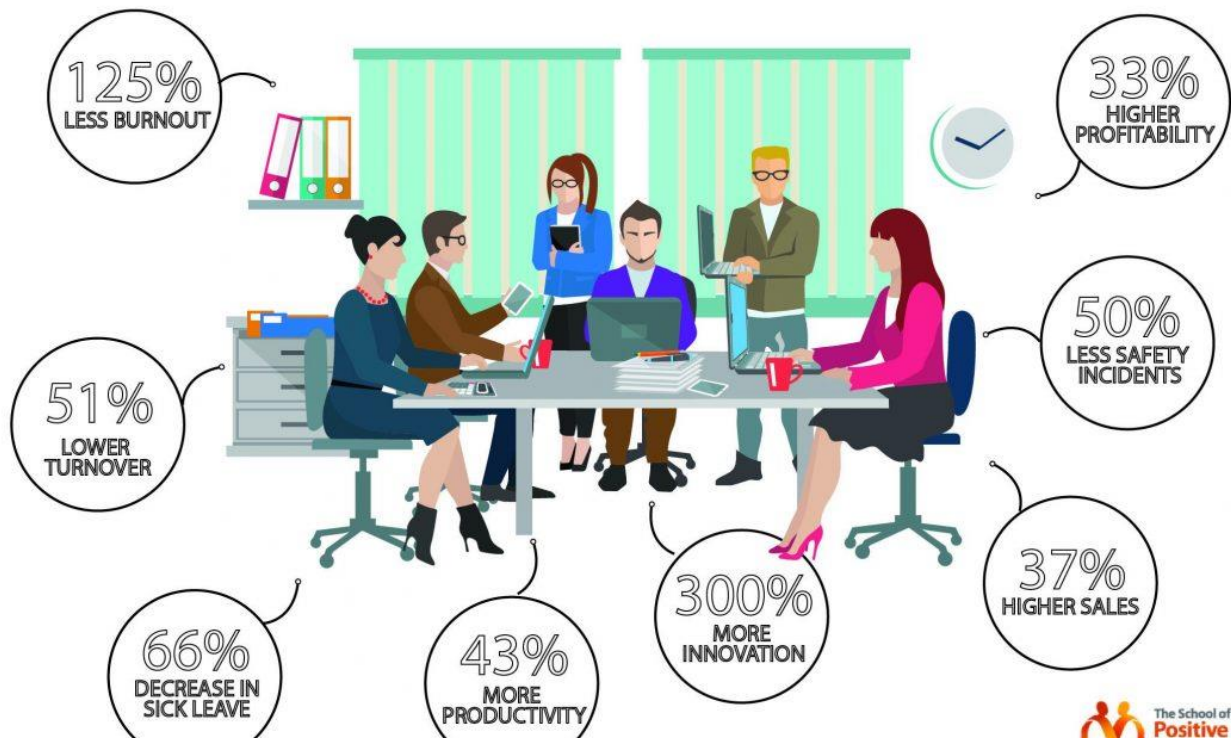


Causes and Consequences of Stress



ВІСІМ ПЕРЕВАГ ПОЗИТИВНОГО ВПЛИВУ ПСИХОЛОГІЇ НА РОБОТІ

8 BENEFITS OF POSITIVE PSYCHOLOGY IN YOUR WORKPLACE



DAY IN THE LIFE OF A PSYCHOLOGIST

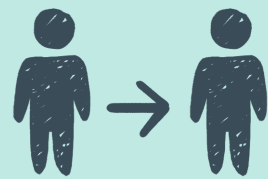
Median Wage
\$76,455 per year



Determine appropriate treatments



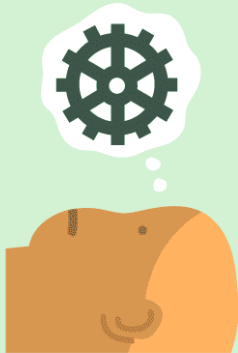
Diagnose mental, emotional, & behavioral disorders



Make referrals to outside therapists, clinics, & treatment facilities

the balance

Different Schools of Psychology



Cognitive Psychology:
studies mental processes



Humanistic Psychology:
focuses on individual free will



Psychoanalysis:
studies the unconscious mind



Behaviorism:
focuses on observable behavior



Gestalt Psychology:
studies the mind and behavior as a whole

Employers

a more positive workplace culture begins with you!



Define civility

Engage everyone in conversations and educational opportunities, like discussion groups, about what civility means to them. Consider posting a code of conduct that outlines respectful and civil behaviour, relating it back to your organization's values and ethics.



Train and develop

Provide training and resources on listening, giving feedback, conflict resolution, interacting with customers, recognizing uncivil behaviour and how to address it.



Incorporate civility and respect in communications

Adopt non-discriminatory language and maintain the confidentiality of personal information in all communications. Ensure that communications are easy to find and accessible to all.



Address uncivil behaviour

Create and enforce policies detailing consequences for inappropriate behaviour. Allow for constructive problem-solving. Manage conflicts in an effective and timely fashion, and follow-up with all parties involved.



Be a role model

Promote and reinforce respectful leadership behaviour and recognize everyone's respectful behaviours. Provide managers, supervisors and staff with ongoing training and supports, and ensure that they are available, present, and in contact to recognize and resolve issues.

CIVILITY and RESPECT in the Workplace

Where everyone is **respectful** and **considerate** in their interactions with one another, as well as with customers, clients and the public.



Tips for everyone



Give your full attention

Focus on the conversation at hand. Turn off your cell phone or any distracting device.

Value others' time

If you're going to be late for a meeting, let the organizer know in advance.

Say "hello"

Next time you pass a colleague in the hallway, say hello. Acknowledgement and courtesy help build positive morale.

Use respectful language

Simple words such as 'please', 'thank you', 'excuse me', and 'I'm sorry' are easy ways to establish civility.

Be considerate when you speak

Before making a joke, consider the audience. Humour is great but may not be appropriate in all situations.

Be inclusive

Bridge social barriers by looking for opportunities to include others. Invite them to lunch, chat about the weekend, or ask for their input.

Practice humility

Elevate people around you by giving them credit when they do a good job. Share in the satisfaction.

CCOHS.ca
Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Social Anxiety Disorder Risk Factors



verywell

The Highest Paying Psychology Careers



Psychiatrists



Industrial-Organizational Psychologists

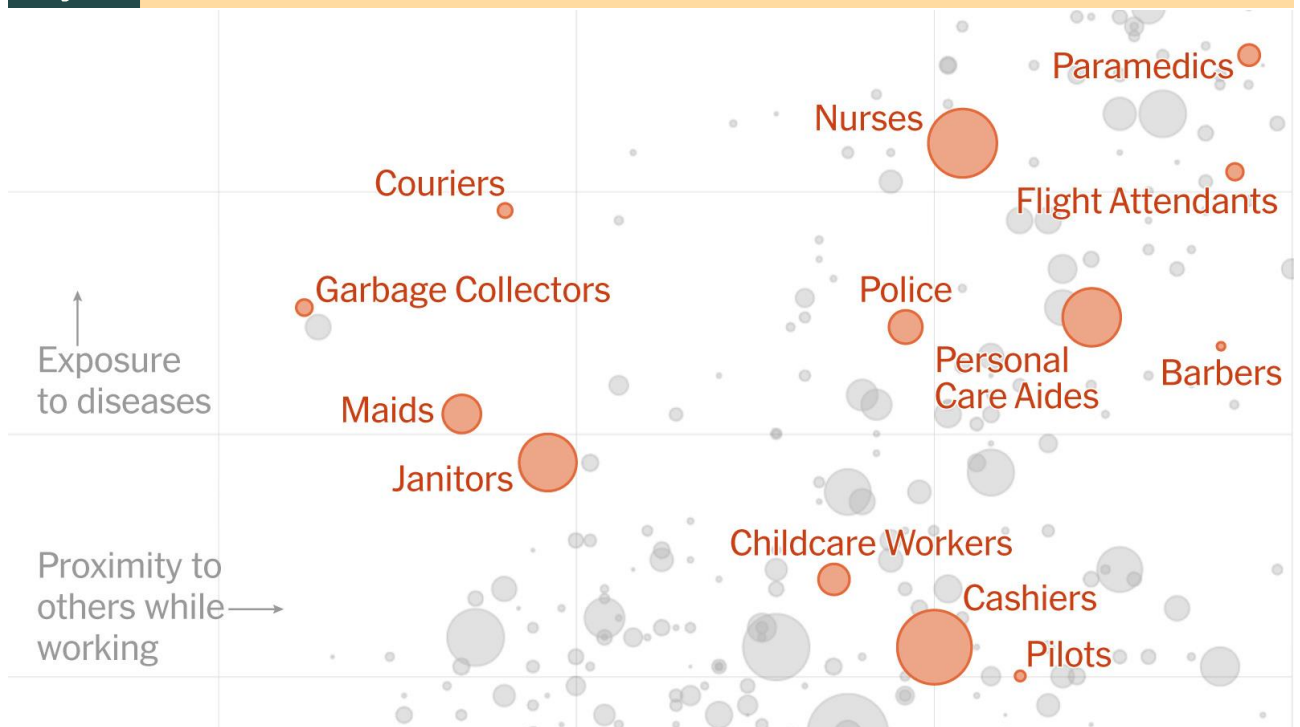


Neuropsychologists



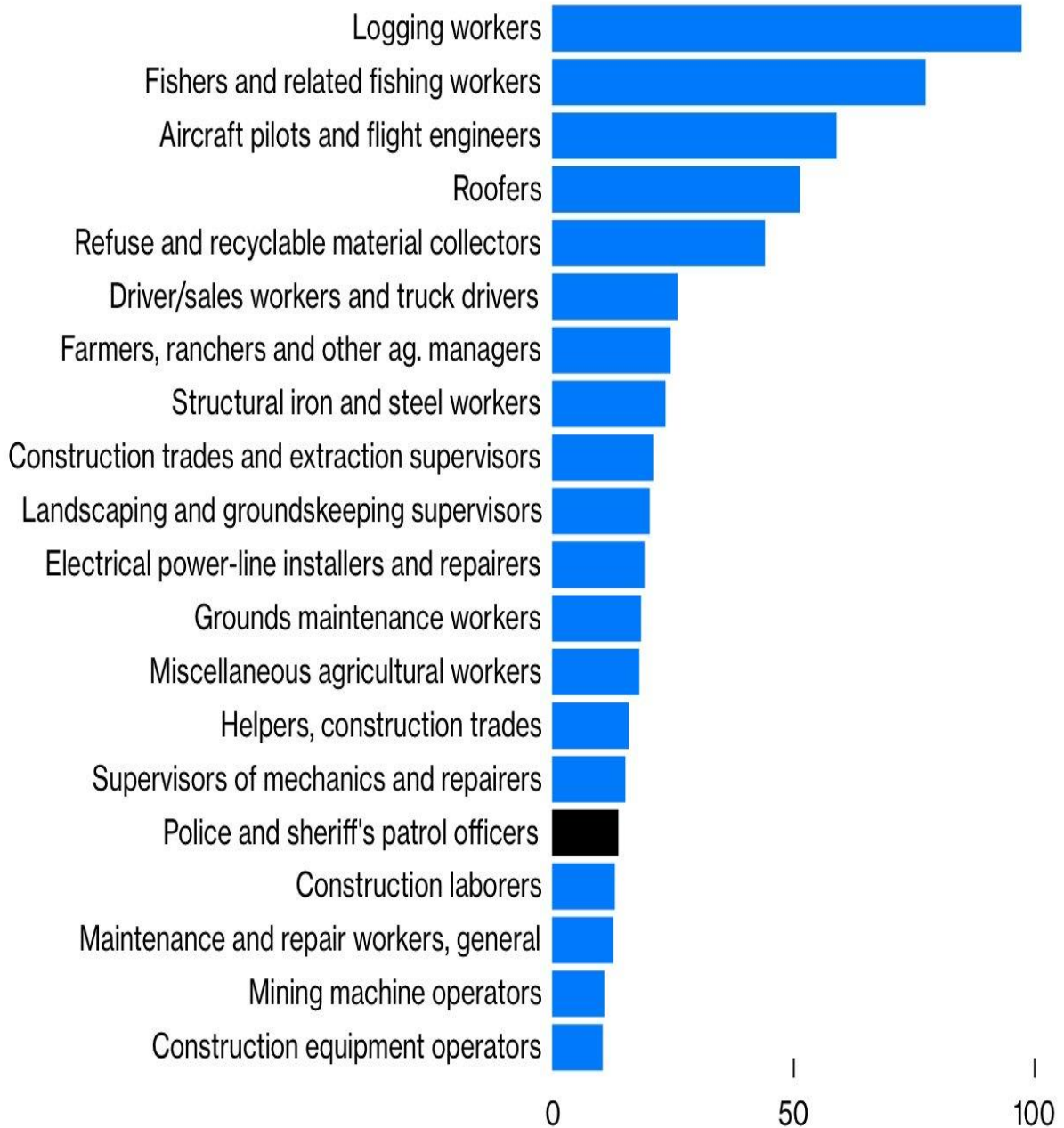
Clinical Psychologists

verywell



The Most Dangerous Jobs

Fatalities per 100,000 full-time equivalent workers, 2018



Source: U.S. Bureau of Labor Statistics

Note: Some occupational names were truncated to fit the chart.

Рейтинг найнебезпечніших професій 2020



Робота



Слюсар

12 500 грн



Машиніст

11 000 грн



Працівник сільського господарства

9 750 грн



Водій

15 000 грн



Будівельник

15 000 грн



Охоронець

7 700 грн

*На скільки збільшилась заробітна плата з 2018 по 2019 роки.

У 2019 році кількість травм зменшилась на 250 випадків.



У 2019 році на 25% підвищили заробітну плату працівникам ризикових професій в Києві, Харкові та Сумах.



За даними аналітичної служби OLX Робота та Держслужби України з питань праці, 2020

ZNAVSI.INFO