

БРАНІЦЬКА ТЕТЯНА РОМУАЛЬДІВНА,
доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри
педагогічних наук, професійної та початкової освіти
КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

НІЦЕВИЧ ОЛЕНА ОЛЕКСАНДРІВНА,
студентка спеціальності 053 «Психологія»,
КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

ЕФЕКТИВНА ПРОГРАМА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ МІЖСОБИСТІСНИМИ КОНФЛІКТАМИ

Анотація. В статті представлено програму попередження та запобігання конфліктів, розвитку рівня управління міжособистісними конфліктами та рівня компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів та корекцію стратегій, стилю поведінки у вирішенні конфліктних ситуацій. Результати експериментального дослідження особливостей стилю поведінки працівників Державної кримінально-виконавчої служби України (ДКВС України) в конфліктних ситуаціях в рамках службової діяльності. Експериментально вивчено особливості стилю поведінки в конфліктній ситуації, причин виникнення конфліктів, впливу їх на професійну діяльність, вивчення способів ефективного міжособистісного спілкування та методам виходу із конфліктної ситуації. Також представлено програму тренінгу попередження та запобігання конфліктних ситуацій, яка складена відповідно до загальних принципів.

Ключові слова: міжособистісні конфлікти, психологія, психологічний тренінг,

Annotation. The article presents a program of prevention and prevention of conflicts, development of the level of management of interpersonal conflicts and the level of competence in resolving interpersonal conflicts, and correction of strategies, style of behavior in resolving conflict situations. The results of an experimental study of the peculiarities of the behavior style of the employees of the State Criminal Enforcement Service of Ukraine (DKVS of Ukraine) in conflict situations within the framework of official activities. The peculiarities of the style of behavior in a conflict situation, the causes of conflicts, their impact on professional activity, the

study of effective interpersonal communication methods and methods of exiting a conflict situation were studied experimentally. The training program for the prevention and prevention of conflict situations, which is compiled according to general principles, is also presented.

Актуальність дослідження. Вивчення психологічних особливостей працівників Державної кримінально-виконавчої служби України (далі ДКВС України) є важливою передумовою ефективного реформування даної системи, оскільки в умовах службової діяльності психологічні чинники та фактори здатні впливати як на працівника окремо так і на службову діяльність в цілому.

Результати дослідження показали недостатній рівень управління міжособистісними конфліктами та недостатній рівень компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів та потребують корекційної роботи. Також з результатів дослідження було виявлено, що домінуючими стратегіями поведінки та вирішення міжособистісних конфліктів являється компроміс, проте враховуючи і інші показники оцінок стратегій поведінки, які характеризуються як менш ефективні, то розроблено програму попередження та запобігання конфліктів у колективах працівників установ виконання покарань.

З метою реалізації заходів попередження та запобігання виникнення конфліктних ситуацій було розроблено програму, яка була проведена групі з 12-ти осіб з метою розвитку рівня управління міжособистісними конфліктами та рівня компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів та корекцію стратегій та стилю поведінки у вирішенні конфліктних ситуацій. Під час дослідження було звернено увагу на деякі низькі та середні показники, які зустрічалися у більшості респондентів для оцінки рівнів компетентності та рівня управління, та на відсоткові відношення рівнів прояву стратегій та стилів поведінки до загальної кількості опитаних.

Тренінг попередження та запобігання виникнення конфліктних ситуацій з організувався відповідно до таких загальних принципів:

- 1) особистісно орієнтований, що полягає у використанні головних дидактичних принципів гуманістичної освіти та новітніх методів, де кожен окремий елемент тренінгу підготовки до протидії конфлікту формує адекватні уявлення про сутність, зміст, структуру та особливості міжособистісної взаємодії в умовах конфлікту, розвиває вміння та навички управляти процесами конфлікту процесами в умовах

службової діяльності, що в свою чергу забезпечує можливість використання різних способів ефективної компетентної поведінки, і водночас являється умовою для саморозвитку й самовдосконалення особистості працівника ДКВС України;

2) професійної спрямованості з новітніми методами роботи, які можуть застосовуватися в службовій діяльності працівників ДКВС України, полягає у глибокому осмисленні, аналізі і переосмисленні учасниками власного досвіду конфліктних відносин. Також у виявленні обмежень власної компетентності в конфліктних ситуаціях та системі оцінок психоемоційних станів в умовах конфліктної ситуації, де особливості розв'язання та рефлексія максимально наближені до реальних конфліктних ситуацій, які є типовими для службово-професійної діяльності працівників ДКВС України. Особливості новітніх методів роботи в подальшому дозволять спрямовувати на розвиток конструктивне ставлення до протиріч, які можуть виникати в учасників (особистісний рівень) та між учасниками (міжособистісний рівень) службової діяльності і вихід на новий рівень взаємовідносин. Особливості конфліктогенного середовища установ виконання покарань вимагає побудови конструктивного конфлікту, що поляризує протилежні сили, одночасно створює передумови для їх об'єднання і згуртованості на новому підґрунті, сприяє зміцненню взаємної поваги і довіри. В умовах сучасного реформування установ виконання покарань це особливо актуально, оскільки така організація службово-оперативної обстановки, в результаті якого працівник ДКВС України усвідомлює обмеженість власних уявлень і дій в умовах конфлікту, опановує розмаїття принципів і підходів взаємодії в умовах конфлікту, навчається засобам конструктивної конфліктної діяльності, формує мотивацію щодо необхідності розвитку психологічної готовності до взаємодії в умовах конфлікту та прогнозує подальший хід подій.

3) спрямованість на індивідуальний розвиток за допомогою психологічних впливів та комплексу методів, полягає у наданні учасникам тренінгової програми допомоги, комплексного значення, видів психологічної практики: психологічної просвіти і самоосвіти, психологічного діагностування, психологічного тренінгу та психологічного консультування, які стануть підґрунтям для конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

4) відкритості й саморозвитку, відкритість в даному випадку розглядається як здатність не приховувати особистісні суперечності та труднощі, які працівники ДКВС України часто не можуть подолати самостійно або частіше не розуміють й не усвідомлюють їх. Да числа таких можна віднести емоційно-психічні стани, відсутність знань про необхідні дії та реакції під час конфлікту. Таким чином, особливості попередження та запобігання виникнення конфліктних ситуацій працівників установ виконання покарань, сприяє розвитку психологічної готовності до взаємодії в умовах конфлікту і забезпечує вирішення внутрішньоособистісних, рольових і мотиваційних конфліктів працівників. Основа саморозвитку полягає в навчанні управляти конфліктом в рамках особистісної компетентності, що в свою чергу можлива лише в ситуації, яка максимально наближена до реальної. Особливості саморозвитку ґрунтується на закономірностях розвитку психічних якостей і властивостей (конфлікт – це гостра форма розвитку особистості) та розвитку психічної саморегуляції в умовах конфліктної ситуації (активність суб'єкта визначається мірою залежності від умов ситуації). Психічна саморегуляція в даному випадку забезпечує реалізацію рефлексивної функції – найважливішої функції психологічної готовності працівників до взаємодії в умовах конфлікту, що виявляється у здатності до самопізнання, аналізу причинно-наслідкових зв'язків, реалізації ціннісних орієнтирів, самовдосконалення, в умовах службової діяльності.

В ході розробки програми основною за мету ставилося виконання основних фундаментальних завдань:

1. Створити умови для свідомого формування в учасників комплексу знань, умінь та навичок щодо соціальної взаємодії
2. Сформувані прагнення до саморозвитку з підвищення рівня особистісної компетентності у вирішенні конфліктів
3. Запропонувати методи саморегуляції поведінки, аби розвинути мотивацію до використання конструктивних форм поведінки під час вирішення конфліктів;
4. За допомогою методу моделювання конфліктних ситуацій сформувані навички ведення перемовин;
5. Формування адекватної самооцінки у своїх знань та вмінь щодо міжособистісних взаємовідносин в конфліктних ситуаціях.

Метою програми є підвищення рівня прагнень до конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів за рахунок зниження конфліктності.

Запропоновано встановити основні вимогами проведення програми попередження та запобігання конфліктів:

- склад групи у кількості 12 осіб;
- дотримуватися мети, цілі та визначених правил проведення тренінгової програми;
- використання тренером ефективних та сучасних методів навчання;
- використання особистісного підходу під час проведення тренінгової програми;
- наявність зворотного зв'язку та моніторинг стану психологічного комфорту учасників.

Тривалість тренінгової зустрічі коливалася від 2 до 3 годин.

Найактуальнішими та найбільш доцільними методами та формами тренінгової роботи, було визначено: інтерактивні лекції за тематикою тренінгової програми; психологічні вправи: робота із самооцінкою та впевненістю у собі, робота із самовизначенням та відбір ефективних методів міжособистісної комунікації у своїй діяльності; перегляд навчальних відео; групове обговорення та дискусії; творчі вправи для набуття навичок вирішення конфліктних ситуацій.

Тема психосоціальної роботи, яка спрямована на попередження та запобігання конфліктів: поведінка членів колективу один з одним, спілкування, особистісні якості, розуміння та особливості взаємодії працівників між собою та зі спецконтингентом.

Психосоціальна тренінгова робота спрямована на:

- розвиток здібностей та умінь до сприйняття когнітивної оцінки співрозмовника;
- розуміння принципів ефективності ведення комунікації;
- підвищити комунікативні можливості, культуру та етику спілкування;
- розвиток впевненості та самовираженості;
- саморегуляцію психоемоційного стану;

Методи роботи: бесіди, дискусії, рольові ігри, вправи для психологічної тренінгової роботи.

Очікувані результати: підвищення компетентності у вирішенні конфліктів та управління конфліктами, що проявляється в успішній зміні поведінки, усунення агресивних проявів у стосунках, здатність контролювати свої емоції, прояв терпіння під час спілкування.

Структура тренінгової програми

Період проведення	Тема	Опис вправ програми
1 день	Різноманітність міжособистісних відносин та участь в них	Проведення інструктажу щодо цілей та спрямованості тренінгової програми. Інтеграція та аналіз результатів попередньої психологічної інформації. Практичне завдання: Вправи: «Вступ», «Прийняти групову політику». «Мое ім'я...», «Тут я хочу...», «Я у просторі», «Розвиток», «Безпечне коло», «Портрет ідеального друга», «Пізнати один одного краще»
2 день	Вміння долати конфлікти	Теоретичний комплекс про особливості конструктивного спілкування. Вивчення стратегій поведінки в конфлікті. Дискусія на тему: причини сварок. Вправи «Торбинка асоціацій», «Повітряна кулька», «Кошик сміття»
3 день	Навички саморегуляції. Важливість психоемоційних станів в нашому житті та їх вплив на спілкування	Теоретична база: Повідомлення «Агресія», ціль повідомлення надати інформацію стосовно агресії Визначення планів та очікувань учасників від заняття Практичне завдання: Вправи: «Знайомства», «Асоціація», «Я малюю агресію», «Мистецтво говорити хороше», «Поради» Рефлексія по колу, про свої почуття та очікування та «агресія у

		моєму житті», «Чарівний магазин», «Вгадай настрої», «Швидкий рух». Рефлексія, підсумки заняття. «Мій настрої»
3 день	Конфлікти в нашому житті	Створити враження, що є ситуації, в яких людина не може змінитися, що вона може змінити свою поведінку в цій ситуації, показати, що всі проблеми, в тому числі конфлікти. Практичне завдання, вправи: «Очікування», «Справжній я, ідеальний я», «Бите скло», «Золота подорож», «Будинок про який я мрію», «Невидимі помічники», Вправа «Місяць» Рефлексія по колу, про свої почуття та очікування ретроспективний огляд ситуацій, яку можна було виправити зміною поведінки.
5 день	Узагальнення вивченого: вплив конфліктів на наше життя	Узагальнити цикл курсу, конспекти самооцінювання та обмін думками щодо попередніх занять; Практичне завдання: Вправи: «П'ять добрих слів», Вправа «Я маю 20 бажань», «Минуле – тепер – майбутнє» Рефлексія по колу, про свої почуття та очікування, «що я беру для себе з цих занять , що не беру.

Список використаних джерел

1. Ващенко, І.В.(2002). Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. *Монографія. Харків підручник ОВС, (256)* [українською мовою].
2. Ковалів, М. В. (2018). Окремі аспекти розвитку комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції органів

- внутрішніх справ України *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ.* (171–179) [українською мовою].
3. Примуш, М. (2006). Конфліктологія навчальний посібник для вузів *Міністерство освіти і науки України (Видавничий дім «Професіонал»)*, (282) [українською мовою].
 4. Деніжна С. О. (2014) Психологічні особливості виявів негативних емоційних станів у працівників пенітенціарної служби в екстремальних ситуаціях. *Науковий вісник Інституту кримінально-виконавчої служби.* № 2 (6). С. 108–115.
 5. Левенець А. Є. (2014) Особливості стратегій стрес-долаючої поведінки працівників кримінально-виконавчої служби. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Педагогічні та психологічні науки.* № 1 (70). С. 261–274.
 6. Чичуга М. М. (2016) Профілактика деструктивних психічних станів працівників соціально-психологічної служби установ виконання покарань України : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Харків, 265 с.
 7. Тімченко О.В. (2013) Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція) : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.06. Харків, 31 с.

ТКАЧУК ЛІЛІА СЕРГІЇВНА,
здобувачка магістерського рівня вищої освіти,
Навчально-наукового інституту педагогіки,
психології, підготовки фахівців вищої кваліфікації,
Вінницького державного педагогічного
університету ім. М. Коцюбинського

ТЕХНІКИ САМОДОПОМОГИ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ НЕГАТИВНИХ ЕМОЦІЙНИХ СТАНІВ ДОРΟΣЛИХ У КРИЗОВИХ УМОВАХ

Анотація. В статті висвітлюються техніки самопомоги спрямовані на подолання негативних емоційних станів дорослих у кризових умовах.

Ключові слова: техніки самопомоги, подолання негативних емоційних станів, психологія

Annotation. The article highlights self-help techniques aimed at overcoming negative emotional states of adults in crisis conditions.

Keywords: self-help techniques, overcoming negative emotional states, psychology

Постановка проблеми: Повномасштабне вторгнення в Україні спричинило багатогранні впливи на психічне здоров'я населення невизначеної тривалості, інтенсивності та наслідків. Приналежність до певної вразливої соціальної групи додає складнощів щодо набуття негативних емоційних станів. Наприклад, групи ризику появи дистресу (інтенсивного і тривалого негативного стресу), депресії, погіршення загального психоемоційного благополуччя включають біженців, внутрішньо переміщених осіб (ВПО), сім'ї військовослужбовців та представників соціономічних (допомагаючих) професій (Asanov Noha, Asanov, & Buenstorf, 2022). Крім того, той факт, що війна триває, а її впливи продовжуватимуться ще після завершення, спричиняє додаткові виклики. Хоча імовірність виникнення негативних емоційних станів поряд з іншими психічними явищами є прогнозованою, доступ до якісних послуг із психічного здоров'я може бути недостатнім або й відсутнім за потреби (Smith et al., 2023). Крім того, самопомога складає фундаментальний аспект психічного здоров'я та благополуччя населення, тоді як спеціалізована допомога