

ПРОГРАМА ТРЕНІНГОВОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАНЯТТЯ «КОНФЛІКТИ В УМОВАХ ВІЙНИ: ДІАГНОСТИКА ТА ШЛЯХИ РОЗВ'ЯЗАННЯ» THE PROGRAM OF THE TRAINING EDUCATIONAL COURSE “CONFLICTS IN THE CONDITIONS OF WAR: DIAGNOSTICS AND WAYS OF SOLVING”

У статті представлено результати діяльності практичних психологів системи освіти за міжнародним проектом DAAD «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» на період 2023 р. (Німеччина, м. Гамбург). Презентовано німецькою командою методи роботи з конфліктами, включено й опрацьовано учасниками проекту з різних країн основні техніки та вправи під час роботи з конфліктами та конфліктними ситуаціями.

Висвітлено особливості надання психологічної підтримки населенню, у т. ч. переміщеним особам в Україні, у контексті усвідомлення, виявлення та безпосереднього відпрацювання методів роботи з конфліктами шляхом впровадження програми тренінгового навчального заняття «Конфлікти в умовах війни: діагностика та шляхи розв'язання». Безпосередньо авторами розроблено програму тренінгового навчального заняття, до якої внесено й апробовано як методи роботи з конфліктами німецьких спеціалістів для українців, так і методи роботи з конфліктами українських науковців в умовах війни. Актуалізовано знання учасників тренінгових занять про особливості конфліктів і взаємодії в конфліктних ситуаціях, що позначається на їхніх соціальних відносинах у різних соціальних групах, зокрема, у професійній діяльності, міжособистісних стосунках, внутрішніх переживаннях і т. ін. Додано та застосовано діагностичні методики, проведено вправи на виявлення особливостей конфліктності особистості учасників. Застосовано різні методи роботи з профілактики та визначення основних стратегій розв'язання конфліктів і конфліктних ситуацій для набуття вмінь і навичок виявляти, орієнтуватися й ефективно долати конфлікти шляхом відпрацювання відповідних вправ на тренінгових заняттях. Наприкінці тренінгу приділено особливу увагу розвитку здатності учасників до усвідомлення й відновлення власного ресурсного потенціалу особистості в контексті вирішення конфліктів в умовах війни.

Розглянуто перспективи впровадження представлених у тренінговому занятті методів роботи з конфліктами в організаціях різного типу в різних сферах професійної діяльності на різних рівнях для різних категорій населення, для навчання фахівців психологічної служби, практичних психологів тощо.

Ключові слова: війна, Україна, конфлікти, психологічна підтримка, тренінгове

навчальне заняття, конфлікти в умовах війни, діагностика та шляхи розв'язання конфліктів.

The article presents the results of the work of the education system psychologists under the DAAD International Project “Conflicts in the Context of Helping Refugees” for the period of 2023 (Germany, Hamburg). Methods of working with conflicts were presented by the German team, the main techniques and exercises for working with conflicts and conflict situations were included and worked out by Project participants from different countries.

Features of providing psychological support to the population are highlighted, including to displaced persons in Ukraine, in the context of awareness, identification and direct practice of methods of working with conflicts through the implementation of the training program “Conflicts in conditions of war: diagnosis and ways of solving”. The authors directly developed a program of a training session, which included and tested both methods of working with conflicts of German specialists for Ukrainians, and methods of working with conflicts of Ukrainian scientists in wartime conditions. The participants' knowledge of the specifics of conflicts and interaction in conflict situations, which affects their social relations in various social groups, in particular, in professional activities, interpersonal relationships, internal experiences, etc., has been updated. Diagnostic methods, exercises to identify features of the conflict personality of the participants were included and carried out. Various methods of work on prevention and determination of the main strategies for resolving conflicts and conflict situations were applied in order to acquire the skills and abilities to identify, navigate and effectively overcome conflicts by working out relevant exercises at training classes. At the end of the training, special attention was paid to the development of the participants' ability to realize and restore the individual's own resource potential in the context of conflict resolution in wartime conditions.

Prospects for implementing the methods of working with conflicts presented in the training session in organizations of various types in various spheres of professional activity at multiple levels for different categories of the population, for the training of psychological service specialists, counselors, etc., were considered.

Key words: war, Ukraine, conflicts, psychological support, training educational course, conflicts in the context of war, diagnostics and way of solving the conflicts.

УДК 159.9:316.48]:355.48(477):(470+571))
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.57.23>

Нежинська О.О.

к.психол.н., доцент,
доцент кафедри психології, педагогіки
та суспільних дисциплін
Державний податковий університет

Павлова О.В.

к.соціол.н.,
доцент кафедри психології, педагогіки
та суспільних дисциплін
Державний податковий університет

Петухова І.О.

к.пед.н., доцент,
завідувач кафедри психології,
педагогіки та суспільних дисциплін
Державний податковий університет

Актуальність дослідження. Аналіз спостережень і досліджень дає змогу констатувати, що проблема конфліктів завжди була та залишається актуальним питанням [1; 2; 8], і доводить те, як далеко можна зайти навіть сьогодні, у XXI столітті, завдяки створенню і тривалому

перебуванню в конфліктних ситуаціях до конфлікту військового. Уже десять років іде війна в Україні, а з лютого 2022 р. і донині вона перебуває в активній фазі. Складний психоемоційний стан українців, зумовлений обстрілами, чисельними повітряними тривогами, мобіліза-

цією рідних, зовнішніми і внутрішніми переміщеннями з окупованих до безпечних територій, позначається на якості міжособистої взаємодії в сім'ях, колективах, групах. Це вплинуло як на внутрішній стан українців, так і проявилось та продовжує відбиватися у вигляді різких дискусій, конфліктних ситуацій і власне конфліктів під час спілкування, коли зіштовхуються погляди, думки, цінності, переконання, оцінки та дії різних людей. Особливо це стосується внутрішньо переміщених осіб, які вимушені були покинути власні домівки з територій бойових дій і переїхати у більш спокійні регіони країни, хоча безпечним місцем сьогодні не можна назвати жоден сантиметр української землі через нахабне вторгнення ворога та терористичні акти, які щоденно й систематично вчиняються щодо цивільного населення по всій території країни. У зв'язку із цим актуальності набуло питання проведення відповідного навчання з усвідомлення та пошуку кроків і дій щодо долання та вирішення конфліктних ситуацій, зумовлених війною, відновлення комунікацій конфліктуючих сторін, попередження цього в подальшому, зниження рівня конфліктності, вибір оптимальних способів взаємодії, налагодження балансу та відновлення внутрішніх ресурсів.

Цінним є пригадати, що тренінг – одна з групових форм роботи, це метод розвитку особистості в її професійній діяльності й особистісному житті, він допомагає активізувати всі сфери особистості – інтелектуальну, поведінкову, емоційну, вольову. Тлумачення терміну «тренінг» у психотерапевтичній енциклопедії подано так: «Тренінг – це сукупність психотерапевтичних, психокорекційних і навчальних методів, спрямованих на розвиток навичок самопізнання і саморегуляції, навчання і міжперсональної взаємодії, комунікативних і професійних умінь». Під час тренінгу особистість відкриває себе для себе, свої межі, свої рамки, але отримання нових знань під час тренінгу при самоаналізі можуть бути поштовхом до подальших особистісних трансформацій, вдосконалення та розвитку. Тут потрібно зауважити, що для узагальнення основних механізмів особистісних трансформацій виділяють три основні механізми: конфронтація, корегувальне емоційне переживання (корегувальний емоційний досвід), наочіння, що охоплюють три площини змін: когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості.

Отже, **мета дослідження** полягала у висвітленні впроваджуваної програми тренінгового навчального заняття щодо розвитку в учасників компетентності усвідомлення, діагностики, попередження та шляхів розв'язання конфліктів завдяки проведенню таких занять.

Відповідно **завданнями тренінгового заняття** стали:

1. Оволодіння знаннями про динаміку конфлікту й особливості взаємодії в конфліктних ситуаціях учасників.

2. Розпізнавання конфліктів, у т. ч. внутрішньоособистісних, а також володіння методами діагностики стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

3. Оволодіння методами роботи з конфліктами та конфліктними ситуаціями.

4. Формування компетентності щодо розв'язання конфліктів і відновлення внутрішніх ресурсів.

Слід зазначити, що проведення тренінгових навчальних занять «Конфлікти в умовах війни: діагностика та шляхи розв'язання» стало можливим завдяки участі українських фахівців системи освіти (авторів статті) у міжнародному проєкті DAAD «Конфлікти в контексті допомоги біженцям» на період 2023 р. (Німеччина, м. Гамбург). До проєкту було залучено фахівців із різних країн, таких як Німеччина, Україна, Киргизія, Молдова, які представляли свої методи роботи щодо вирішення та подолання конфліктів, ділилися й обмінювалися досвідом проведення вправ, обговорювали проблемні питання, визначали подальші перспективи і т. ін.

Проведено у форматі онлайн чотири тренінгові навчальні заняття «Конфлікти в умовах війни: діагностика та шляхи розв'язання» у травні 2023 р. у Державному податковому університеті тривалістю по 7 годин кожне заняття. Цільова аудиторія – психологи, здобувачі вищої освіти за спеціальністю 053 «Психологія», переміщені особи в умовах війни, інші фахівці різних сфер професійної діяльності у кількості близько 60 учасників.

Варто відзначити, що програма тренінгу передбачає змістовно-смісловий, діагностичний методи роботи та визначення основних стратегій розв'язання конфліктів і конфліктних ситуацій, а також корекційно-розвивальний блоки [7]. Це дало можливість розширення психологічних знань в учасників з основних питань конфліктів і конфліктних ситуацій, поглиблення досвіду та навичок щодо вирішення проблемних конфліктних ситуацій, сприяння розвитку компетентності та відновлення ресурсного потенціалу особистості [1; 3–5].

Вступ до тренінгу

Привітання. Презентація тренерів, загальна інформація щодо того, чим займатиметься група, обговорення структури програми.

Мультимедійна презентація: «Тема заняття, мета, завдання тренінгу».

Групове обговорення «Як ми організуємо свою роботу?» (обговорення організаційних моментів – таймінг, правила взаємодії учасників тощо).

Групове обговорення правил роботи групи, найважливіші з яких:

- щирість і відвертість;
- відповідальність під час обговорення (починати висловлювання зі слова «Я»);
- конфіденційність;
- повага до іншого (не перебивати, не ображати, не оцінювати інших);
- вільно й активно брати участь у роботі групи, виражати свою думку, повідомляти про труднощі участі в заняттях.

Криголам: «Мене звати... Я...».

Змістовно-смысловий блок. Актуалізація знань про особливості конфліктів і взаємодії в конфліктних ситуаціях

- *Мінілекція* «Особливості конфліктів: сучасні реалії в умовах війни».
- *Вправа* «Вириванка» на самоусвідомлення та рефлексію особистісної конфліктності. Мета вправи – здійснити учасниками навчального тренінгу рефлексію різноманітних проявів особистості в конфлікті.
- *Проективний малюнковий тест* «Кактус» [6]. Мета – дослідження емоційно-особистісної сфери та виявлення особливостей характеру людини або її емоційного стану в поточний момент.
- *Вправа* «Опиши слово» (особливості сприйняття конфліктів). Мета – усвідомлення того, що кожна сторона в конфлікті може сприймати інформацію по-своєму та розуміти опонента зі своєї точки зору, яка може абсолютно відрізнятись від того, що хоче донести людина.
- *Метод незавершених речень (із подальшим груповим обговоренням):* «Конфлікт – це...», «Основні стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях такі...».

Діагностичний блок тренінгу

- Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона, аналіз, обговорення результатів. Опитувальник дає змогу оцінити індивідуальні дії особистості під час конфлікту і стиль поведінки з урахуванням двох умов: важливості досягнення мети та підтримання хороших стосунків з опонентами [2].

Корекційно-розвивальний блок тренінгу. Методи роботи та визначення основних стратегій розв'язання конфліктів і конфліктних ситуацій

- *Психогімнастика* «Крижинка».
- *Презентація кейсу* «Внутрішня команда». Мета – прояснення внутрішніх позицій, їх узгодженості щодо врегулювання внутрішньо-особистісного конфлікту.
- Метод «10/10/10» (або техніка прийняття рішень). Мета – виявити наявну невирішену конфліктну ситуацію, продумати варіанти вирішення цієї ситуації (питання, конфлікту), побачити перспективу кожного з варіантів рішення конфліктної ситуації.

- Техніка «Картезіанський квадрат». Мета – допомогти людині, яка приймає рішення, оцінити всі можливі варіанти вирішення ситуації / проблеми, враховуючи різні критерії та обмеження. Техніка «Картезіанський квадрат» (або «Матриця прийняття рішень») була розроблена для систематичного аналізу проблем і пошуку оптимальних рішень, що дає змогу структурувати процес прийняття рішення та вибрати найбільш відповідне рішення на основі логічного аналізу даних за допомогою «картезіанських питань».

- Техніка «ABCD-модель». Мета – виявлення та заперечення (викорінення) ірраціональних переконань.

- Техніка асертивної відмови. Мета – розвиток навичок асертивного спілкування в умовах конфлікту, а також встановлення власних особистісних кордонів із збереженням шанобливого ставлення до іншого учасника конфлікту.

- Техніка «Робота на зім'ятому папері». Мета – усвідомлення джерела напруги та розвиток навички управління цією напругою, що виникла внаслідок конфліктної взаємодії.

Розвиток здатності особистості до усвідомлення та відновлення ресурсного потенціалу особистості

- *Психогімнастика* «Долонька».
- *Вправа* «Батарейка» (відновлювальна ресурсна модель). Мета – усвідомлення джерел втрати енергії та виникнення втомленості й «емоційного вигорання», а також розуміння шляхів і засобів відновлення ресурсів.

- Метод «Basic PH»: модель ресурсного відновлення, особливості її застосування у практиці роботи з усвідомленням ресурсних каналів і власних дієвих ресурсів.

- Мультифільм про конфлікт, аналіз та обговорення.

Заклучна частина тренінгу

- *Рефлексивний аналіз:* обговорення очікувань, завершення тренінгу.

- *Анкетне опитування* «Оцінка ефективності проведеного тренінгу».

Важливим є зауважити, що проведення всіх тренінгових навчальних занять відбувалося з дотриманням ключових принципів роботи у тренінговій групі: поєднанні навчального й терапевтичного аспектів заняття, конфіденційності, добровільної участі, активності учасників, зацікавленості, зворотного зв'язку, довіри у спілкуванні, відкритості, доброзичливості, взаємодії, вмотивованості тощо.

Методом спостереження в процесі проведення тренінгу виявлено, що впродовж навчальних занять учасники виконували багато завдань, які породжували в них різні реакції, почуття, емоції, думки та роздуми тощо. Учасникам довелося не тільки поринати у власний життєвий світ, але й знайомитися із

життєвим світом інших учасників на прикладі їхніх висловлювань, роздумів, вневнених заяв і переконань, відстоювати свої думки в процесі виконання як індивідуальних завдань, так і вирішення проблемних ситуацій під час групової роботи, у т. ч. під час зворотного зв'язку. Відбувалася внутрішня робота в учасників, яка сприяла самоаналізу, самопізнанню, але разом із тим і самоменеджменту під час обговорення конфліктних моментів, коли активно включалися емоції.

На закінчення під час зворотнього зв'язку лунали побажання один одному від кожного з учасників, відбувся обмін найяскравішими враженнями, емоціями, відмічені позитивні та корисні сторони тренінгу. При цьому хотілося би зауважити, що зворотний зв'язок учасників продемонстрував позитивне сприйняття таких методів, наприклад, як: «Кактус», «Внутрішня команда», «10/10/10», «Картезіанський квадрат», «Робота на зім'ятому папері», «Асертивна відмова», «Батарейка». Поміж тим деякі учасники висловлювали побажання щодо проведення наступних тренінгів, говорили і про те, як швидко промайнув час заняття, та озвучили свої сподівання на майбутні тренінгові заняття з такою ж практичною наповненістю, доступністю й актуальністю. Разом із тим деякі з учасників відмітили особливо важливий прикінцевий блок тренінгу, коли фокус уваги завдяки відповідним вправам був спрямований на ресурс і відновлення ресурсного потенціалу особистості, оскільки в конфлікті та в постконфліктний період теж відбувається низка різноманітних психічних процесів, що є важливими для людини, яка пережила або переживає відповідні емоції, як і певне переосмислення. Тому в таких випадках актуальним постає наявність знань і вмінь у власній життєдіяльності користуватися певними інструментами для забезпечення внутрішнього балансу, прискорення відновлення гармонії та спокою, зняття напруги, вироблення відповідних адекватних висновків і конструктивних рішень та бачення наступних раціональних кроків тощо.

Потрібно відмітити, що всі тренінгові заняття пройшли в дружній атмосфері, що сприяло ефективному засвоєнню учасниками навичок розв'язання конфліктів.

Слід додати, що під час тренінгу учасники разом із тренерами не вказували один одному, як проживати своє життя, а самі виявляли те, як по-іншому можна бачити ту чи іншу ситуацію, себе та життя навколо, а також робили завдяки цьому власні цінні відкриття. Тут треба зауважити, що, проходячи через процес відкриттів під час та після тренінгового заняття, людина отримує доступ до нових рівнів свободи вибору та власної сили, потрібної для створення бажаного життєбуття. Особливо цінним це є сьогодні, у складних умовах війни й індивідуально

пережитого в цих умовах досвіду.

Отже, варто також відмітити, що загальна мета тренінгових занять реалізована через такі завдання: поглиблення знань учасників про поняття «конфлікт»; усвідомлення існування різних шляхів вирішення конфліктів, різних реакцій на певні ситуації та людей, іншої системи цінностей людей; відновлення комунікацій конфліктуючих сторін і попередження припинення спілкування в подальшому через конфлікт, загалом зниження рівня конфліктності; вибір оптимальних способів взаємодії; розвиток прагнень до повноцінної особистісної самореалізації, знаходження особистих внутрішніх ресурсів, налагодження балансу, формування вмінь виявляти та бачити життєві стратегії.

Результати дослідження показали, що представлена програма тренінгового навчального заняття «Конфлікти в умовах війни: діагностики та шляхи розв'язання» в рамках міжнародного проекту «Конфлікти в контексті допомоги біженцям», яка впроваджена в Державному податковому університеті, засвідчила свою актуальність і своєчасність, оскільки увага під час занять була приділена інформаційній і психологічній підтримці та допомозі населенню, у т. ч. внутрішньо переміщеним особам в Україні. Саме завдяки відпрацюванню методів роботи з конфліктами та конфліктними ситуаціями, а також включенню корекційно-розвивального блоку щодо розвитку здатності особистості до усвідомлення шляхів розв'язання конфліктів та відновлення ресурсного потенціалу особистості під час постійного зворотного зв'язку на заняттях засвідчено ефективність тренінгу її учасниками протягом і наприкінці навчання.

Перспективним, на нашу думку, є проведення тренінгів із профілактики, подолання та вирішення конфліктів в умовах війни для представників громад Київської та інших областей, в організаціях різного типу на різних рівнях для інших категорій населення, звісно, для навчання фахівців психологічної служби, спеціалістів районних і міських методичних кабінетів психологічної служби, практичних психологів тощо. Також перспективним є запровадження елементів такого тренінгового заняття в освітній процес Державного податкового університету, зокрема, як у Літній школі з психології для здобувачів вищої освіти різних спеціальностей, абітурієнтів і майбутніх психологів, так і під час викладання дисциплін «Психологія конфлікту», «Конфліктологія», «Соціально-психологічний тренінг» тощо.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бондарчук О. І., Карамушка Л. М., Нежинська О. О. Психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів в освітніх організаціях :

спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. Київ, 2016. 36 с.

2. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту ; за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОІППО. 2005. 64 с.

3. Нежинська О. О., Тищенко В. М. Основи коучингу : навч. посіб. Київ ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.

4. Петухова І. О., Заушнікова М. Ю., Клевець Л. М. Способи зниження рівня тривоги населення в умовах війни. *Вісник Національного університету оборони України*. Зб-к наук. праць. Київ : НУОУ, 2022. Вип. 4 (68). С. 123–129.

5. Про медіацію : Закон України від 16 листопада 2021 року № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>.

6. Проективний малюнковий тест «Кактус». URL: <https://adme.media/svoboda-psihologiya/test-narisujte-kaktus-i-my-rasskazhem-koe-chno-novoe-o-vashem-haraktere-1836515/>.

7. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

8. Selye H. Confusion and controversy in the stress field. *Journal of human stress*. 1975, Jun 1; 1 (2). P. 37–44.