

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник Мобільного рятувального центру швидкого реагування Державної служби України з надзвичайних ситуацій

полковник служби цивільного захисту

Юрій ЦИКЕНЮК

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

## ПЛАН-КОНСПЕКТ

### проведення заняття із психологічної підготовки

з особовим складом Мобільного рятувального центру швидкого реагування Державної служби України з надзвичайних ситуацій

**Тема:** Стосунки у професійному колективі рятувальників, психологічні умови формування взаємин і культури спілкування. Техніки вирішення конфліктів.

**Навчальна мета:** Ознайомлення із засадами формування та підтримки «здорового» соціально-психологічний клімату у колективі, збереження дружніх стосунків між працівниками, не втрачаючи при цьому продуктивності та досягнення робочих результатів. Формування та розвиток ефективної комунікації у професійній діяльності. Ознайомлення з можливими стратегіями поведінки для конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у службовій діяльності.

**Час проведення:** 1 ак. год

**Місце проведення:** навчальний клас

**Навчально-матеріальне забезпечення:** план-конспект

#### Використані джерела:

1. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
2. Конфліктологія : навч. посіб./Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. - Х.: Право, 2012. — 128 с.
3. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический Проект; Гаудеамус, 2007. – 799 с.
4. Електронний ресурс: osvita.ua/vnz/reports/psychology/29134/

#### Порядок проведення заняття:

1. Організаційні заходи – 5 хв.  
- перевірка наявності особового складу;  
- оголошення теми і мети заняття.
2. Контроль знань – 5 хв.  
- перевірка засвоєння раніше пройденого матеріалу.
3. Викладення матеріалу теми – 30 хв.
4. Закріплення вивченого матеріалу, уточнення, відповіді на запитання та підведення підсумків – 5 хв.

Питання та їх стислий зміст	Методичні вказівки
Важливо знати, що корпоративна культура у взаємостосунках в робочому колективі є ресурсом організації. А в будь-якій організації ентузіазм, довіра, психологічний клімат, товариська підтримка – є важливими цінностями. Необхідно підтримувати і розвивати ці елементи, так як вони сприяють	Прочитати



На формування соціально-психологічного клімату впливають:

- характер виробничих відносин того колективу, складовою частиною якого є група;
- організація й умови трудової діяльності;
- специфіка й особливості роботи як самого колективу, так і органів управління та самоврядування;
- стиль і характерологічні форми керівництва;
- соціально-психологічні та демографічні особливості;
- чисельність групи.

Отже, основними факторами, які впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є

- зміст праці та ступінь задоволення людей роботою;
- умови праці та побуту, задоволеність ними;
- ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків зі співробітниками;
- стиль керівництва, особистість керівника, а також те, чи задоволений він співробітниками.

Як правило, доброзичливими, комфортними будуть стосунки людей, коли члени колективу ставляться з повагою, симпатією один до одного.

Також, згуртованості колективу сприяє сам керівник як особистість та його стиль управління. Керівник має володіти такими особистісними характеристиками як визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність. Більшістю дослідників було визнано те, що в різних ситуаціях потрібні різні лідери, тому що різні обставини та умови вимагають особливої компетенції та специфічних якостей. Так, в екстремальних ситуаціях, в умовах дефіциту часу та небезпеки для життя, лідер (керівник) має бути далекоглядним, передбачливим, мужнім, з вмінням розбиратись в людях та в мотивах їх вчинків (своїх підлеглих), при потребі бути владним та в міру авторитарним, але й проявляти мудрість, враховувати думку колег.

У кожному трудовому колективі є посадові й особисті відносини.

Посадові відносини – це взаємини, що регулюються офіційним положенням осіб у системі організації, посадовими інструкціями, наказами й іншими нормативними актами. До таких відносин належать всі офіційні зв'язки людей у їхній виробничій і суспільній діяльності як між керівниками і підлеглими, так і між членами колективу, рівними по своєму службовому становищу або положенню в організації.

Функціонування колективу також залежить і від стану неофіційних відносин, неформальних зв'язків між працівниками, що почувають психологічну близькість, спільність інтересів або навпаки.

Як посадові, так і неофіційні (особисті) відносини значною мірою впливають на психологічний клімат колективу.

В будь-якому колективі рано чи пізно можуть виникати суперечки або непорозуміння, конфлікти.

Конфліктом називають відсутність узгодження між людьми, напружене зіткнення протилежних, суперечливих поглядів і інтересів. Кожна особа прагне до того, аби була прийнята саме її точка зору. Таким чином виникає загострення

суперечностей, яке приводить до активних дій, гострого протистояння, боротьби, ускладнень.

У робочому колективі конфлікти можуть бути:

- міжособистісні;
- міжгрупові;
- між однією особою та групою.

Початково вважалося, що всі конфлікти є явищем негативним, проявом так званої дезорганізації. Але пізніше почали виділятися конфлікти, що є результатом саме розвитку діяльності працівника. В цьому сенсі конфлікт може вважатися нормальним й закономірним проявом розвитку, а відсутність суперечок – ознаками застою. Поява та конструктивне вирішення конфліктів може стати корисним способом всебічного аналізу проблеми та способом знаходження оптимального її вирішення.

Зазвичай, в основі конфлікту лежить власна незадоволена потреба, цінність, яку конфліктуючий хоче задовольнити чи відстояти. Проте це не завжди вдається, і тому, залежно від ситуації, учасник конфлікту вибирає (часто не усвідомлено) певну стратегію поведінки. Насправді, конфліктом можливо управляти, якщо усвідомлювати дії і раціоналізувати обставини.

У трудовому колективі виникаючі конфлікти зазвичай розвиваються так:

#### **Трудова суперечка.**

Для цієї моделі характерна наявність розбіжностей з якогось окремого питання, але разом з ним характерним є і співробітництво, яке базується на обопільній зацікавленості у спільній справі та впевненості у можливості досягнення згоди. Партнери зберігають добрі особисті відносини, проявляють доброзичливість один до одного. Вплив на партнера відбувається через аргументацію та переконання. Ймовірність вдалого завершення конфлікту висока.

#### **Формалізація відносин.**

На цьому рівні зона розбіжностей більш широка – існують розбіжності з цілого ряду питань. В опонентів виникає сумнів у можливості досягнення згоди. Спілкування між ними обмежується, з нього зникають особисті, неформальні аспекти взаємодії. Інколи конфліктанти відмовляються обговорювати спірні питання, уникаючи можливого загострення відносин, і пропонують звернутися до офіційних форм прийняття рішень («як вирішить керівництво», «нехай вирішує трудовий колектив» і т.д.). Завершення такого конфлікту неоднозначне, можливий його перехід в інші варіанти.

#### **Психологічний антагонізм.**

При даному розвитку подій зона розбіжностей невизначена і має тенденцію до розширення. Опоненти схильні перебільшувати існуючі між ними розбіжності, проявляють небажання шукати згоди. Їх відносини стають неприязними, спілкування зводиться до мінімуму. Спроби взаємодії якщо й відбуваються, то швидше в дусі ворожості. Взаємна психологічна неприязнь, несприйняття загострює конфліктну ситуацію. В таких умовах існує висока ймовірність деструктивного завершення конфлікту.

Ці основні риси моделей є типовими характеристиками динамічно-конфліктної поведінки в найрізноманітніших сферах. Моделі розташовані за ступенем наростання деструктивних тенденцій і складності вирішення проблеми.

Для вирішення конфліктів існує 5 поведінкових стратегій, якими можливо скористатись. Під час вибору необхідної стратегії важливо правильно оцінити ситуацію, обставини, власні ресурси, зрозуміти бажаний результат.

### **1. Стратегія домінування (суперництва, конкуренції чи боротьби).**

Дозволяє добитися необхідного результату, стимулює розвиток, сприяє прогресу. В ряді випадків суперництво є їх рушійною силою та змістом, наприклад спортивні змагання, артистичні перегони, влаштування на роботу (конкурс), вступ до університету... У той же час суперництво вимагає від людей прикладання всіх зусиль, що може призвести до їх виснаження, хвороби. Суперництво, як правило, порушує відносини між людьми. Суперництво створює спокусу виграти будь-якою ціною, аж до застосування нечесних і жорстоких методів.

### **2. Стратегія уникнення (ігнорування, відходу).**

Людина ігнорує конфліктну ситуацію, робить вигляд, що її не існує, та не вживає ніяких кроків з її вирішення чи зміни. Інколи краще «не зв'язуватись», оскільки наші шанси щось покращити близькі до нуля. Однак, нерідко невтручання може призвести до ескалації конфлікту, оскільки проблема не вирішується та інтереси учасників конфлікту залишаються незадоволеними. В результаті, вирішувана на початку ситуація інколи перетворюється в невирішувану (прислів'я «Моя хата з краю»).

### **3. Стратегія пристосування (поступливості).**

Характеризується поступливістю опоненту аж до повної капітуляції перед його вимогами. Поступки можуть демонструвати добру волю та служити позитивною поведінковою моделлю для опонента. Нерідко поступка стає переломним моментом у напруженій ситуації, що змінює її хід на більш сприятливий. Така стратегія дозволяє зберегти ресурси до більш сприятливого моменту. Однак стратегія пристосування (поступок) має й недоліки. Вона може бути сприйнята опонентом як прояв слабкості та призвести до ескалації його тиску й вимог. Ми можемо помилитись, очікуючи відповідних поступок з боку опонента. На кінець, поступаючись, ми не досягаємо бажаного результату та не задовольняємо свої інтереси.

### **4. Стратегія співробітництва (кооперації, інтеграції).**

Характеризується намаганням досягти максимально можливого задоволення і своїх інтересів, і інтересів партнера. На відміну від компромісу, для співробітництва необхідний перехід від відстоювання своїх позицій до більш глибокого рівня, на якому проявляється сумісність і спільність інтересів. Співробітництво приваблює силою розв'язання проблеми, партнерським характером відносин у його процесі. Це єдиний спосіб виходу з конфлікту, який дозволяє одночасно досягнути бажаного результату та не порушити відносин між партнерами. Успішне співробітництво сприяє покращенню відносин і бажанню продовжувати взаємодію в майбутньому. Співробітництво відображає реальну необхідність прикладання інтелектуальних, емоційних та інших зусиль для здійснення співробітництва, що впливає із самого змісту слова (спільна робота). Нерідко ця стратегія вимагає й часу для її успішної реалізації. У той же час

співробітництво не завжди можливе. Для нього необхідне взаємне бажання розв'язувати проблему обоюдно, із врахуванням істинних інтересів усіх сторін.

### **5. Стратегія компромісу.**

Передбачає в ідеальному варіанті задоволення інтересів кожної зі сторін наполовину. Інколи компроміс є єдино можливим і найкращим мирним варіантом вирішення проблеми. Кожна зі сторін отримує щось те, що влаштовує її, замість того, щоб продовжувати війну і, можливо, втратити все. Однак компроміс часто служить лише тимчасовим виходом, оскільки жодна зі сторін не задовольняє свої інтереси повністю, й основа для конфлікту зберігається. Якщо ж компроміс не є рівноправним для обох сторін, а одна із них поступається більше, ніж інша, то ризик відновлення конфлікту стає ще вищим.

Загалом ні одну з визначених стратегій не можна назвати «доброю» чи «поганою». Кожна з них може бути оптимальною та забезпечити найкращий ефект у залежності від конкретних умов виникнення й розвитку конфлікту. В той же час саме співробітництво найбільшим чином відповідає сучасним уявленням про конструктивну довгострокову взаємодію між людьми. Задоволення інтересів усіх конфлікуючих сторін призводить до того, що підґрунтя, на якому базувався цей конфлікт зникає, і ризик виникнення постконфліктних ускладнень зводиться до мінімуму. Часто люди воліють не витратити час на співробітництво і, наприклад, вирішують проблему з позиції сили. Але в подальшому вони опиняються змушеними витратити набагато більше часу, нервів і грошей на подолання наслідків, які виникають (наприклад, на судове розбирання).

Вибираючи стратегію своєї поведінки у конфлікті, доцільно в кожному конкретному випадку виходити з того, наскільки важливе досягнення результату, з одного боку, та збереження доброзичливих відносин з опонентом, з іншого. Якщо ні те ні інше не становить великої цінності, то, очевидно, оптимальним буде відхід. Якщо результат принципово важливий, а відносини не є значущими, потрібно добиватись свого при допомозі суперництва. Якщо ж відносини важливіші за все, то, можливо, краще поступитись і дійти компромісу (прилаштуватись). А якщо і відносини, і результат суттєво важливі, то потрібно прикласти зусилля та витратити час на досягнення співробітництва.

Знаючи всі 5 можливих стратегій розв'язання конфлікту можливо визначити стиль суперника і, залежно від ситуації, підібрати найбільш відповідну даному випадку свою власну стратегію поведінки. Реальна поведінка людини в конфлікті не зводиться тільки до одного із зазначених методів, а містить в якійсь мірі елементи усіх стратегій. Таким чином відбувається швидке розв'язання проблемної ситуації, хоча не завжди забезпечує задоволення усіх ціннісних потреб. Але постійне відслідковування своїх думок та дій суперника, контроль та керування власною поведінкою забезпечує формування асертивної поведінки («асертивність» — здатність людини відстоювати свою точку зору, не порушуючи моральних прав іншої людини).

Профілактикою конфліктів та засобом конструктивного їх вирішення є ефективна комунікація, тобто спілкування, яке не провокуватиме виникнення конфліктних ситуацій. На ефективність комунікації впливає манера та стиль спілкування, які орієнтовані на взаємоповагу, коректність у висловлюваннях, ввічливе відношення до співбесідника. Якщо ж така стратегія взаємодії з соціумом відсутня, то її можна розвинути як особистісну рису характеру.

Для цього, під час спілкування, потрібно пам'ятати:

- Більше прислухайтесь до співрозмовника, дайте йому говорити, проявляйте цікавість;
- Під час розмови говоріть рівним спокійним тоном, не підвищуючи голос;
- Уникайте прямих заперечень. Якщо ж ви категорично з чимось не згодні – будуйте фразу так, аби спочатку звучала зацікавленість позицією опонента, проте далі озвучуйте аргументи своїх сумнівів, таким чином підштовхуючи слухача на роздуми та обговорення ваших слів;
- Періодично використовуйте у розмові гумор чи «ліричні відхилення», проявляйте свою дружелюбність;
- Постарайтесь зрозуміти позицію опонента, його думки, погляди;
- Якщо в розмові є провокативні дії співрозмовника – усвідомлюйте їх та не реагуйте. В таких ситуаціях вкрай важлива ввічливість.

### **ПЛАН-КОНСПЕКТ СКЛАЛА:**

Начальник групи  
психологічного забезпечення  
Старший лейтенант служби цивільного захисту

Світлана ГЛІВІНСЬКА