

**ПЛАН-КОНСПЕКТ**  
**проведення заняття з психологічної підготовки**  
**у навчальних групах**  
**Національного університету цивільного захисту України**

**Тема:** Профілактика конфліктів у професійному середовищі, а також емоційного та професійного вигорання.

**Навчальна мета:** формування та розвиток безконфліктного та конструктивного спілкування в професійній діяльності працівників ДСНС, емоційного та професійного вигорання.

**Час проведення:** 1 година (45 хвилин)

**Дата та місце проведення:** 11.02.2022, згідно з розкладом

**Навчально-матеріальне забезпечення:** конспект

**Нормативно-правові акти та література:**

1. Наказ НУЦЗУ №35 від 18.02.2015 р. «Про підвищення рівня психопрофілактичної роботи».
2. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
3. Куфлієвський, А. С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів Міністерства надзвичайних ситуацій України : дис... канд. психол. наук. : 19.00.09 / А. С. Куфлієвський ; Ун-т цивіл. захисту України. — Х., 2006. — 151 с.

**Порядок проведення заняття:**

1. Організаційні заходи – **5 хв.:**  
перевірка присутніх; оголошення теми і мети заняття.
3. Викладення матеріалу теми – **30 хв.**

**Питання, які вивчатимуться:**

- 3.1. Визначення та типологія конфлікту, причини їх виникнення.
- 3.2. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях.
- 3.3. Конструктивне вирішення та попередження конфліктів.
- 3.4. Емоційне та професійне вигорання.

Питання та їх стислий зміст	Методичні вказівки
<p><b>3.1. Визначення та типологія конфлікту, причини їх виникнення</b></p> <p>У психології конфлікт визначається як "сутичка протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій окремо узятого епізоду у свідомості, у міжособистісних взаємодіях або відношеннях індивідів чи груп людей, яка пов'язана з негативними емоційними переживаннями". Звідси видно, що основу конфліктних ситуацій між окремими людьми складає суперечність між протилежно спрямованими інтересами, думками, цілями, різними уявленнями про спосіб їх досягнення.</p> <p><b>Конфлікт може бути:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ внутрішньоособистісним (між родинними симпатіями й почуттям службового обов'язку працівника);</li> <li>□ міжособистісним (між керівником і його заступником із приводу призначення на посади, розподілу заохочень між працівниками);</li> <li>□ між особистістю й організацією, до якої вона належить;</li> <li>□ між організаціями або групами одного або різного статусу.</li> </ul> <p><b>Можлива також така класифікація конфліктів:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ по горизонталі (між рядовими працівниками, які не підпорядковані один одному);</li> <li>□ по вертикалі (між особами, які підпорядковані одна одній);</li> <li>□ змішані, у яких поєднані попередні типи.</li> </ul> <p>Найбільш поширені конфлікти вертикального й змішаного типів. На думку фахівців, вони в середньому складають 70-80% від усіх інших.</p> <p>Розрізняють конструктивні й деструктивні конфлікти. Для конструктивних конфліктів характерні розбіжності, що торкають принципові сторони, проблеми життєдіяльності організації та її членів і вирішення яких виводить організацію на новий більш високий і ефективний рівень розвитку. Деструктивні конфлікти призводять до негативних, часто руйнівних дій, що іноді переростають у сварки й інші негативні явища, різко знижуючи ефективність роботи колективу.</p> <p>Варто розрізнити об'єктивні причини і суб'єктивне їх сприйняття.</p> <p><b>Об'єктивні причини умовно можна представити у вигляді стійких груп:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обмеженість ресурсів, предметів розподілу, яких не вистачає на всіх працівників;</li> <li>• розбіжність мети, цінностей, методів поведінки, рівнів кваліфікації, освіти членів колективу;</li> <li>• взаємозалежність завдань, неправильний розподіл відповідальності між працівниками;</li> <li>• погане інформування працівників.</li> </ul> <p><b>3.2. Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях;</b></p> <p>Конструктивне вирішення конфлікту залежить від наступних чинників:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватності сприйняття конфлікту, тобто досить точної, не перекрученої особистими пристрастями, оцінки вчинків, намірів, бажань як супротивника, так і своїх власних;</li> <li>• відкритості й ефективності спілкування, готовності до всебічного обговорення проблем, коли учасники чесно висловлюють своє бачення того, що відбувається і шлях виходу з конфліктної ситуації;</li> <li>• створення атмосфери взаємної довіри й співробітництва.</li> </ul> <p><b>Фахівці виділяють п'ять основних стилів поведінки при конфлікті: пристосування, компроміс, співробітництво, ігнорування, суперництво або конкуренція.</b></p> <p><b>Стиль конкуренції, суперництва</b> може використовувати людина, яка володіє сильною волею, достатнім авторитетом, владними повноваженнями, не дуже зацікавлена у співробітництві з іншою стороною і прагне в першу чергу досягти власної мети. Його можна використовувати, якщо результат конфлікту дуже важливий для вас і ви робите велику ставку на своє рішення виниклої проблеми;</p>	<p>Під запис</p> <p>Прочитати</p> <p>Законспект увати основні моменти</p>

маєте достатні законні підстави та авторитет і вам здається очевидним, що запропоноване вами рішення - найкраще; відчуваєте, що у вас нема іншого вибору; повинні прийняти непопулярне рішення й у вас досить повноважень для цього.

**Стиль співробітництва** можна використовувати, якщо, вирішуючи свої питання, ви змушені брати до уваги потреби й бажання іншої сторони. Цей стиль найбільш важкий, тому що він вимагає тривалої роботи. Метою є розробка довгострокового взаємовигідного рішення. Такий стиль вимагає уміння пояснювати свої бажання, вислуховувати один одного, стримувати свої емоції. Відсутність одного з цих чинників робить цей стиль неефективним. Для вирішення конфлікту цей стиль можна використовувати в ситуаціях, якщо: необхідно знайти загальне рішення, а кожен із підходів до проблеми важливий і не допускає компромісних рішень; у вас тривалі, міцні й взаємозалежні стосунки з іншою стороною.

**Стиль компромісу.** Зміст його полягає в тому, що сторони прагнуть врегулювати розбіжності при взаємних поступках. У цьому плані він дещо нагадує стиль співробітництва, однак здійснюється на більш поверхневому рівні, тому що сторони в чомусь поступаються одна одній. Цей стиль найбільш ефективний, коли обидві сторони прагнуть досягти однакової мети, але знають, що одночасно її неможливо досягти. Такий підхід можна використовувати в наступних ситуаціях: обидві сторони мають однаково переконливі аргументи та владні повноваження; задоволення вашого бажання має для вас не занадто велике значення; вас може влаштувати тимчасове рішення, тому що немає часу для відпрацювання іншого, або інші спроби рішення проблеми виявилися неефективними; компроміс дозволить вам хоч щось отримати, не втративши все.

**Стиль уникнення (відхилення)** реалізується тоді, коли проблема не настільки важлива для вас, ви не відстоюєте свої права, не співробітнічаєте ні з ким для прийняття рішення і не хочете витратити час і сили на її рішення. Цей стиль рекомендується також у тих випадках, коли одна зі сторін має великі можливості або почуває, що не права, або вважає, що немає серйозних засад для продовження контактів.

### **3.3. Конструктивне вирішення та попередження конфліктів.**

- притримуйтесь наступних правил:
- слухайте зі співчуттям;
- зосередьтеся на предметі розмови;
- ставтесь до співрозмовника з повагою;
- слухайте уважно, не роблячи поспішних оцінок;
- висловлюйте думку про почуте, щоб показати людині, що її дійсно слухають;
- відзначте те, що ви не зрозуміли або в чому не впевнені;
- використовуйте для підтримки розмови невербальні засоби (посміхайтесь, кивайте головою, дивіться в очі).

**3.4.** Однією з форм психологічного захисту суб'єкта професійної діяльності від надмірного напруження є синдром емоційного «вигорання», що припускає повне або часткове виключення емоцій у відповідь на обрані впливи, які травмують психіку. Емоційне вигорання – термін, яким психологи-дослідники професійної сфери життєдіяльності людини позначають ситуацію, коли працівники комунікаційних, допоміжних професій, де особиста відповідальність перевищує зовнішній контроль, після кількох місяців чи років сумлінного виконання своїх обов'язків «вигоряють», виявляючи ознаки знервованості, напруженості, апатії тощо. Емоційне «вигорання» набувається людиною в процесі її життєдіяльності. Цим «вигорання» відрізняється від різноманітних форм емоційної ригідності, які визначаються органічними причинами – особливостями нервової системи, ступенем рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями. Емоційне «вигорання» – динамічний процес, який виникає поетапно, у повній відповідності до механізму розвитку стресу. У разі емоційного «вигорання» наявні

Акцентувати увагу

Під запис

три фази стресу (рисунок): - нервові (тривожні) напруження, що створюються внаслідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням; - резистенція, тобто опір. Виявляється в тому, що людина намагається певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів; - виснаження – утрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону, що настають унаслідок того, що виявлений опір був неефективним. Кожному етапові властиві особливі риси, або симптоми, емоційного «вигоряння», що сигналізують про розвиток та наростання професійного вигоряння.

Розвиток синдрому «професійного вигоряння» має поетапний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати – як наслідок надзвичайно високої позитивної настанови на виконання професійної діяльності. Під впливом розвитку синдрому з'являється почуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Необхідно зазначити, що генезис синдрому має індивідуальний характер, що визначається поділами в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, у яких здійснюється професійна діяльність людини.

Синдром професійного «вигоряння» виникає під впливом певних попередніх факторів – зовнішніх і внутрішніх. Серед зовнішніх факторів, що провокують професійне «вигоряння», можна виділити такі:

- хронічно напружена психоемоційна діяльність. Така діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням. Фахівець використовує емоції в різних аспектах спілкування: активно ставить і вирішує проблеми, уважно сприймає й запам'ятовує багато фактів, швидко відтворює візуальну, звукову й письмову інформацію, оперативно приймає важливі рішення в альтернативних ситуаціях і т. ін.;

- дестабілізуюча організація діяльності. Основні її ознаки загальновідомі: нечітка організація й планування праці, погано структурована й нечітка інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму», тобто непотрібних дріб'язків, суперечностей. При цьому необхідно враховувати, що дестабілізуюча ситуація спричиняє багаторазовий негативний ефект: вона позначається на фахівцях, на суб'єкті діяльності, а потім – і на взаємовідносинах обох сторін;

- підвищена відповідальність за виконувані функції й операції. Представники масових професій звичайно працюють у режимі зовнішнього й внутрішнього контролю. Насамперед це стосується лікарів, педагогів, вихователів, правоохоронців, рятувальників, персоналу обслуговування. Процесуальний зміст їх діяльності базується на тому, що постійно необхідно ставати на місце суб'єкта, з яким здійснюється спільна діяльність, і перебувати в його становищі певний час. Необхідно прислухатися, відчувати його настрій, співчувати. Усі, хто працює з людьми й чесно виконує свої професійні обов'язки на державній службі, відчувають моральну і юридичну відповідальність за добробут людей, які його оточують. Особливо високою є відповідальність за здоров'я й життя людини. І плата за таку відповідальність дуже висока – нервові напруження самого державного службовця. Кожен державний службовець у сфері міжособистісних відносин перебуває під постійним тиском особливих соціальних настанов, які вимагають відповідальності під час виконання професійних обов'язків. Серед таких настанов тверді й дуже конкретні настанови щодо прав людини й споживача. Цілком зрозуміло, що з розвитком у нашому суспільстві інститутів контролю рівень зовнішнього й внутрішнього контролю за виконавчою діяльністю буде ще більше підвищуватися й відповідно буде загострюватися проблема професійного «вигоряння»;

- несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності державних службовців. Саме вона визначається двома основними факторами: конфліктністю 10 за вертикаллю (у системі «керівник – підлеглий») і конфліктністю за горизонталлю (у системі «колега – колега»). Напружена ситуація спонукає одних витрачати емоції, а інших – шукати способи економії своїх психічних ресурсів.

Прочитати

<p>Рано чи пізно обережна людина зі стійкою нервовою системою віддає перевагу тактиці професійного «вигоряння»: триматися далі від усіх і від усього; не приймати ситуації, що виникають, близько до серця, берегти нервову систему;</p> <p>– психологічно складний контингент, з яким державний службовець має відносини у сфері спілкування. У керівника органу державної влади таким персоналом є підлеглі з акцентованими характерами, неврозами, рисами психопатизації, порушники дисципліни, безвідповідальні працівники.</p> <p>Серед внутрішніх факторів, що сприяють професійному «вигорянню» державного службовця, насамперед потрібно виділити такі:</p> <p>– здатність до емоційної ригідності. Зрозуміло, що професійне «вигоряння» як спосіб психологічного захисту скоріше виникає в тих, хто найменш реактивний і більш емоційно витриманий. І навпаки, набуття симптомів «вигоряння» буде відбуватися не так швидко в людей імпульсивних, які мають рухливі нервові процеси. Підвищена вразливість і чуйність можуть повністю блокувати розглянутий механізм психологічного захисту й не дозволяти йому розвиватися. Життя багаторазово підтверджує зазначене: відомі випадки, коли пропрацювавши з людьми до пенсії, людина не втрачає привітності, здатності до співчуття;</p> <p>– інтенсивна інтеріоризація (сприйняття й переживання) умов професійної діяльності державного службовця. Дане психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, виконання своєї ролі. Часто зустрічаються випадки, коли через недосвідченість фахівець, що працює з людьми, сприймає все дуже емоційно, віддається повністю, безоглядно справі. Кожен стресогенний випадок залишає глибокий слід у душі. Доля, здоров'я, благополуччя суб'єкта діяльності викликає інтенсивну співучасть, співчуття, роздуми, безсоння. З часом емоційно-енергетичні ресурси виснажуються, і виникає необхідність оновлювати їх і зберігати, використовуючи різні прийоми психологічного захисту. Однак нерідко в роботі державного службовця можна спостерігати чергування 11 періодів інтенсивної інтеріоризації й психологічного захисту. Згодом сприйняття негативних, складних сторін діяльності загострюється, і тоді людина боляче переживає стресові ситуації, конфлікти, допущені помилки;</p> <p>– моральні дефекти й дезорієнтація особистості. Моральний дефект виявляється в неможливості залучати до взаємодії з суб'єктами професійної діяльності в органах державного управління такі моральні категорії, як порядність, чесність, повага прав, почуття власної гідності й т. ін. Моральна дезорієнтація спричиняється невмінням відрізнити зло від добра, користь від шкоди для особистості.</p> <p>Однак, як і у випадку морального дефекту, так і за наявності моральної дезорієнтації, формування професійного «вигоряння» спрощується. Збільшується можливість розвитку байдужості до суб'єкта діяльності й апатія до виконання своїх прямих службових обов'язків.</p>	<p>Під запис</p>
---	------------------

4. Закріплення вивченого матеріалу - **5 хв.**

5. Підбиття підсумків - **5 хв.:**

- зазначення питань, що потребують підвищеної уваги;
- відповіді на запитання.