

застосування критеріїв. Також було б доцільно «відсіяти» тих спостерігачів, які є неуважними і необ'єктивними.

Все це вимагає витрат навчального часу, якого завжди обмаль. Водночас усвідомлення учасниками своїх і чужих помилок, а також прийомів, які надали перевагу, ми розглядаємо як важливий етап формування конфліктологічної компетентності. Таким чином, перед учасниками, які розігрують кейси, доцільно поставити завдання спостереження за іншою стороною і самоспостереження. Для цього їм надаються готові форми фіксації спостережень за певним напрямком (очевидно, що фіксація всіх елементів, які сприяють ефективним переговорам, є занадто складним завданням для того, хто робить це вперше).

У випадку міні-кейсів ми можемо ставити завдання застосовувати (і фіксувати) певний елемент конфліктологічної компетентності, наприклад, вміння ставити запитання. Але міні-кейси надають обмежені можливості для оцінки таких елементів конфліктологічної компетентності як аналіз конфлікту, виявлення сильних і слабких сторін та прихованих ресурсів, розробка варіантів залагодження конфлікту, вміння вибрати і представити вихідну позицію в переговорах. Ці завдання можемо вирішувати за допомогою «стислих кейсів», що передбачає виконання студентом частини роботи самостійно. Більш імовірно, що ця робота буде проведена, якщо сторони будуть представлені командами, а не окремими учасниками. Водночас у переговорах бажано обмежити чисельність команд двома учасниками, а на інших учасників команди покласти функцію суддівства, що має підштовхнути їх до аналізу дій представників команд на переговорах.

Список використаних джерел:

Гірник А.М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця/ III Міжнар. наук. конф. «Соціально-гуманітарні вектори педагогіки вищої освіти» (м. Харків, ХНТУСГ ім. П. Василенка, 13-14 трав. 2011 р); М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Харків. нац. техн. ун-т сільського госп-ва ім. П. Василенка, Харків, 2011, с. 19 – 22.

ГРАБОВСЬКА С.Л., кандидат філософських наук, професор, завідувач кафедри психології, ЛНУ імені Івана Франка (м.Львів)

КОНСТРУКТИВНІ ТА НЕКОНСТРУКТИВНІ НАСТАНОВИ СТОРІН КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРИМИРЕННЯ

У процесі розв'язання конфлікту важлива конструктивна налаштованість його сторін, їхня мотивація, глибоке розуміння своєї відповідальності як за результат угоди, так і за процес її досягнення. Консультанти часто припускаються помилки, відразу приступаючи до роботи з проблемою, тоді як в більшості

випадків варто вдатися до роботи зі сторонами, які ще не готові до конструктивного розв'язання їхньої проблеми.

Люди, які звертаються за допомогою до примирювача, можуть мати різні мотиви та різні настанови, бути по-різному налаштовані. Можна виокремити такі настанови (ролі, налаштування): «відвідувач», «спостерігач», «скаржник», «покупець», «клієнт». Коротко окреслимо особливості цих ролей.

«Відвідувач» – особа, яка завітала до примирювача випадково, часто «за компанію» з кимось з близьких або знайомих, які йшли розв'язувати свої проблеми, побачила інформацію в соціальних мережах тощо. Такі люди зазвичай ще не готові до серйозної роботи над проблемою, не мають чіткого уявлення, чого очікують від примирювача і процесу роботи з ним. Їхній запит невизначений, розмитий. Свою оповідь «відвідувачі» часто починають зі слів «я не знаю, але чула (чув), що люди користають з допомоги...», «побачимо, що з цього вийде...» тощо. «Відвідувачі» часто задають консультанту питання, що не пов'язані з їхньою проблемою, цікавляться досвідом консультанта, зовнішніми атрибутами, виглядом кабінету, тим, що висить на стінах, лежить на столах тощо. «Відвідувачі» не можуть чітко сформулювати свою проблему і дуже розмито уявляють, яка допомога консультанта їм може бути потрібна.

«Спостерігач» – роль доволі подібна до попередньої, але відрізняється тим, що «спостерігачі» мотивовані бажанням накопичити інформацію. Вони ще не готові до розв'язання своєї проблеми, намагаються шукати способи це зробити, тому хочуть мати «всю можливу інформацію» про те, хто, що і як робить, пересвідчитися, що існують і як відбуваються процедури примирення, як працюють примирювачі. Перший запит «спостерігача» полягає у проханні детально описати процедуру, яку пропонує примирювач, або навіть подивитися на роботу примирювача з іншими клієнтами. Інколи такі особи просять розповісти про досвід примирювача, випадки з роботи та їхні результати тощо. «Спостерігачі» дещо чіткіше, ніж «відвідувачі», уявляють свою проблему і можуть сформулювати свій запит до примирювача, але намагаються всю відповідальність за процес і результат розв'язання своєї проблеми перекласти на консультанта, тому для них так важливо дізнатися, як консультант працює, які мав попередні результати (скільки і яких конфліктів розв'язав, як швидко, тощо).

«Скаржник» – особа, яка відразу починає звинувачувати інших учасників конфлікту у «всіх смертних гріхах», шукає обставини, які виправдовують власну агресію або бездіяльність тощо. «Скаржники» намагаються перенести всю відповідальність за проблему на інших або на об'єктивний хід речей, що дає змогу їм у власних очах виглядати невинною жертвою, не шукати конструктивного виходу з ситуації. Діагностувати цю позицію доволі легко, бо на перше питання примирювача про те, що його привело сюди, йде неперервний потік скарг, звинувачень усіх, хто має (а інколи і не має) якусь дотичність до проблеми. «Скаржники» іноді, не очікуючи питання примирювача, починають розповідати про свої біди, про поганих людей, недосконалий світ довкола. Позицію «скаржника» діагностувати легко, вона

очевидна, відрізняється лише нюансами поведінки: одні гірко і невтішно плачуть, намагаючись викликати до себе (як до невинної жертви) співчуття консультанта, інші агресивно, бурхливо звинувачують інших та обставини. Головна мета «скаржника» – знайти союзника в боротьбі з ворогом (іншою стороною або сторонами конфлікту). Причому в їхньому уявленні цей союзник має не просто розв'язати їхню проблему, а й покарати всіх ворогів, діяти лише в інтересах самого «скаржника».

«Покупець» зазвичай не звинувачує інших, досить чітко формулює свої вимоги й очікування в конфлікті, мотивований на отримання позитивного результату від роботи з розв'язання конфлікту, але вважає, що його роль у цьому процесі має бути обмежена оплатою роботи примирювача. «Покупець» відразу задає питання про ціну, яку треба заплатити, які послуги можна отримати за неї. Головна мета таких осіб перенести відповідальність за наслідки розв'язання проблеми на примирювача, власне за це вони готові платити.

І нарешті мрія консультанта – «клієнт», особа з якою примирювач співпрацює, організовуючи процес розв'язання конфлікту. «Клієнт» – учасник конфлікту, який доволі чітко уявляє, чого прагне, яке розв'язання його влаштує, усвідомлює міру своєї відповідальності за наслідки розв'язання проблеми і (що найголовніше!) готовий працювати, активно докладати зусиль до конструктивного результату.

Уважно спостерігаючи за поведінкою осіб, що звернулися до примирювача, вислуховуючи їхні відповіді на запитання, можна діагностувати ролі сторін конфлікту. Діагностичну та водночас мотивуючу функцію відіграє у роботі зі сторонами конфлікту питання «Хто є «власником» проблеми, яку Ви просите мене допомогти Вам розв'язати?», «Хто назвав цю ситуацію, про яку Ви розповідаєте, проблемою?», «Хто власне має розв'язувати цю проблему?» тощо. Найскладніше на ці питання відповісти особам, які налаштовані як «відвідувачі» та «спостерігачі», вони губляться, намагаються виграти час, задаючи уточнюючі запитання, просять пояснити, що має на увазі консультант, їхні відповіді плутані. «Покупець» зазвичай відповідає, що власне і прийшов купити собі допомогу, готовий заплатити за пораду, фінансує процес розв'язання проблеми. І лише «клієнт» чітко показує, що розуміє міру своєї відповідальності і усвідомлює наявність проблеми і необхідність її розв'язання. Варто зробити все, щоб перетворити «відвідувача», «спостерігача», «скаржника» або «покупця» на «клієнта». Для цього примирювач має мотивувати клієнтів до конструктивної роботи. Важливо заохотити клієнтів до чіткого визначення критеріїв ефективного розв'язання їхньої проблеми. Можна поставити популярне у психотерапії запитання «про диво»: «Уявіть собі, що сталося диво, Ви прокинулися чудового ранку (за вікном Ваша улюблена пора року й улюблена погода), відчуваєтеся чудово, бо знаєте, що Вашої проблеми немає. Звідки Ви будете знати, що проблеми уже не існує? Що буде інакше, ніж зараз?».

Важливо робити клієнтам компліменти, підкреслювати, що вони уже тим, що звернулися за допомогою, виявляють свою добру волю у розв'язанні проблеми,

активні, щирі у своїх прагненнях конструктивного рішення тощо. Потрібно підібрати індивідуальний підхід до кожного учасника конфлікту і намагатися зробити так, щоб кожен зрозумів, прийняв власну відповідальність за проблему та її розв'язання. Якщо учасники конфлікту спочатку мають різні неконструктивні позиції, то з ними варто попрацювати індивідуально.

Доброго результату можна досягнути, запропонувавши клієнтам чітко сформулювати їхню мету, детально визначити і проаналізувати критерії її досягнення. Тут може допомогти процедура поступової деталізації та уточнення означених критеріїв.

Будь-яку процедуру примирення можна розпочинати лише тоді, коли всі учасники процесу свідомо займають позицію «клієнта»: активні, відповідальні, розуміють свою роль у процесі розв'язання конфлікту, мотивовані на конструктивну роботу.

ДОБРОВОЛЬСЬКА К.В., PhD- студентка, НаУКМА (Київ)

ОГЛЯД ІНСТРУМЕНТІВ ДІАГНОСТУВАННЯ ТА ПОДОЛАННЯ РОЗЛАДІВ ХАРЧОВОЇ ПОВЕДІНКИ

Для діагностування актуального стану людини, яка звертається за психологічною допомогою, потрібна точка відліку. Робота практичного психолога починається з окреслення кола питань, планування стратегії, з зазначення очікуваних в ході терапії змін. Така робота потребує певної системи координат, яка могла б допомогти представникам різних напрямків психотерапії, і в той же час була б корисною як для студентів, або спеціалістів-початківців, так і для досвідчених психотерапевтів. Одна з таких систем була запропонована в 1992 році групою психоаналітиків, психосоматично орієнтованих терапевтів і психіатрів у Німеччині. «Операціоналізована Психодинамічна Діагностика OPD» - посібник, розроблений групою спеціалістів, які об'єдналися для опрацювання терапевтичного інструментарію з метою навчання і клінічного застосування. Через 10 років використання і дослідження був розроблений посібник OPD-2, що пройшов розвиток від чисто діагностичного методу- до інструменту планування терапії і виміру змін.

Відповідно до OPD-2, діагностування та планування терапії здійснюється за визначеними чинниками, до яких зокрема входить робота з провідним внутрішнім конфліктом особистості.

Внутрішній конфлікт особистості відповідно до OPD-2 – це конкуренція різнонаправлених позицій всередині однієї людини – внутрішня боротьба мотивів, бажань, цінностей і ідей. Внутрішні неусвідомлені конфлікти відіграють вирішальну роль у виникненні психічних і психосоматичних розладів. Полюси конфлікту – це дві полярності у стереотипах поведінки людини, що визначають патерни поведінки, зокрема харчової поведінки. Вони проявляються як дві одночасні мотивації поведінки, спрямовані в протилежні сторони. Людина відчуває потребу їсти здорову їжу і вести здоровий спосіб життя взагалі, а також одночасно відчуває потребу насолоджуватись надмірною кількістю їжі, або задовольняти інші потреби, які не може задовольнити