

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

Факультет педагогіки і психології
Кафедра психології розвитку та консультування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ЧИННИК
ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ВОЛОНТЕРІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З
ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ВІЙНИ

Спеціальність: 053 «Психологія»
ОПП «Психологія конфлікту та практична медіація»

Студента групи змПКМ–29
Гах Олега Мироновича

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
PhD, доцент кафедри психології
розвитку та консультування
Слободянюк Ольга Леонідівна

РЕЦЕНЗЕНТ:
кандидат психологічної наук, доцент
Вовк Валентина Олегівна

Тернопіль – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ.....	8
1.1 Психологічна стійкість особистості як наукова проблема.....	8
1.2 Основні підходи до вивчення психологічної стійкості в умовах стресу та травми.....	10
1.3 Поняття конфлікту та конфліктологічної компетентності в психологічній науці.....	12
1.4 Емоційна регуляція як складова психологічної стійкості.....	25
1.5 Психологічні особливості волонтерської діяльності в роботі з постраждалими від війни.....	27
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ І ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ВОЛОНТЕРІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ВІЙНИ	42
2.1 Обґрунтування процедури емпіричного дослідження.....	42
2.2 Аналіз результатів емпіричного.....	46
2.3 Психологічні профілі волонтерів залежно від рівня стійкості.....	64
РОЗДІЛ 3 ПРОГРАМА РОЗВИТКУ НАВИЧОК КОНСТРУКТИВНОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ВОЛОНТЕРІВ	71
3.1 Теоретичне обґрунтування програми формування навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів.....	71
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	80
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах повномасштабної війни в Україні проблема психологічного благополуччя осіб, які постраждали внаслідок воєнних дій, набула особливої соціальної та наукової значущості. Значна кількість українських громадян змушена була покинути країну та адаптуватися до життя в європейських державах, зокрема в Норвегії. Процеси вимушеної міграції супроводжуються високим рівнем психологічного стресу, травматичними переживаннями, втратою соціальних зв'язків і тривалою невизначеністю, що зумовлює потребу у комплексній психологічній та соціальній підтримці постраждалих.

Вагому роль у наданні такої підтримки відіграють волонтери, діяльність яких пов'язана з інтенсивною міжособистісною взаємодією з травмованими особами. Дослідження зарубіжних та вітчизняних науковців (Дж. Бонанно, Е. Мастен, С. Гобфолла, Т. Титаренко, М. Савчин) засвідчують, що тривала робота з людьми, які пережили екстремальні події, створює підвищений ризик розвитку емоційного виснаження, вторинної травматизації та зниження психологічної стійкості фахівців допомагаючих професій.

Психологічна стійкість розглядається в сучасних наукових підходах як динамічний процес адаптації особистості до складних життєвих обставин та здатність зберігати ефективне функціонування в умовах стресу К. Коннор, Дж. Девідсон; Е. Мастен; С. Мадді Водночас численні дослідження наголошують на тому, що рівень стійкості значною мірою залежить від наявності особистісних і професійних компетентностей, які забезпечують ефективну регуляцію емоцій і поведінки в кризових ситуаціях.

Однією з таких ключових компетентностей є конфліктологічна компетентність, що включає знання про природу конфлікту, володіння конструктивними стратегіями взаємодії, навички комунікації та емоційної саморегуляції. Теоретичні засади конфліктологічної компетентності та стилів поведінки у конфлікті представлені в роботах К. Thomas, R. Kilmann, М.

Deutsch, а також у дослідженнях вітчизняних науковців Г. Ложкіна, Н. Волянюк, А. Гірняка. Згідно з цими підходами, конструктивні стилі поведінки у конфлікті (співробітництво, компроміс) сприяють зниженню психологічної напруги та збереженню емоційного ресурсу особистості.

Особливого значення в контексті волонтерської діяльності набуває також проблема емоційної регуляції як механізму підтримки психологічної стійкості. У дослідженнях Дж. Гросс, О. Джон та Б. Ротшильд показано, що використання адаптивних стратегій емоційної регуляції, зокрема когнітивної переоцінки, пов'язане з нижчим рівнем стресу та вигорання, тоді як емоційне подавлення виступає фактором ризику для психічного здоров'я.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених проблемам психологічної стійкості, конфліктної поведінки та волонтерської діяльності, питання взаємозв'язку конфліктологічної компетентності та психологічної стійкості волонтерів, які працюють із постраждалими від війни в умовах вимушеної міграції, залишається недостатньо дослідженим. Особливо обмеженими є емпіричні дослідження, що стосуються діяльності волонтерів, які працюють з українськими біженцями за кордоном.

Таким чином, актуальність обраної теми зумовлена сучасними соціальними викликами, потребами практики волонтерської допомоги та необхідністю наукового обґрунтування психологічних чинників, що забезпечують стійкість волонтерів у роботі з постраждалими від війни. Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм підготовки, психологічного супроводу та профілактики емоційного вигорання волонтерів.

Об'єкт дослідження — психологічна стійкість волонтерів.

Предмет дослідження — конфліктологічна компетентність як чинник розвитку психологічної стійкості волонтерів які працюють із біженцями та постраждалими від війни в Україні.

Мета дослідження — теоретично обґрунтувати та проаналізувати роль конфліктологічної компетентності у формуванні психологічної стійкості волонтерів, які працюють із постраждалими від війни в Україні та емпірично

дослідити як стилі поведінки у конфлікті та емоційна регуляція волонтерів впливають на рівень їх психологічної стійкості.

Відповідно до поставленої мети визначено **такі завдання дослідження:**

1. Проаналізувати сучасні теоретичні підходи до понять психологічної стійкості та конфліктологічної компетентності.
2. Описати специфіку діяльності волонтерів, які працюють із біженцями та постраждалими від війни, особливо у мультикультурному середовищі Норвегії.
3. Визначити компоненти психологічної стійкості та конфліктологічної компетентності волонтерів.
4. Провести емпіричне дослідження рівня психологічної стійкості та конфліктологічної компетентності волонтерів.
5. Дослідити взаємозв'язок між конфліктологічною компетентністю та психологічною стійкістю.
6. Розробити рекомендації щодо підвищення стійкості волонтерів через розвиток конфліктологічної компетентності.

Для досягнення мети магістерської роботи й розв'язання поставлених завдань використано такі **методи дослідження:**

Для розв'язання поставлених завдань використано комплекс методів дослідження:

– *теоретичні*: вивчення та аналіз психологічної літератури з проблеми дослідження, порівняння, узагальнення та систематизація;

– *емпіричні*: бесіда, тестування, яке включало такі психодіагностичні методики, зокрема:

1. **Шкала психологічної стійкості Коннора–Девідсона (CD–RISC–25)** (автори: К. Коннор, Дж.Девідсон, 2003)– використовувалась для оцінки рівня загальної психологічної стійкості особистості.

2. **Опитувальник життєстійкості (Hardiness Survey)** (автор: С. Мадді, 2002) – застосовувалась для визначення життєстійкості як особистісного ресурсу подолання стресу.

3. **Опитувальник стилів поведінки у конфлікті Томаса–Кілмана (ТКІ)** (автори: К.Томас, Р. Кілман, 1974)– використано для діагностики домінуючого стилю поведінки у конфліктних ситуаціях.

4. **Опитувальник емоційної регуляції (ERQ)** (автори: Дж.Гросс, О.Джон, 2003)– призначена для оцінки стратегій емоційної регуляції, зокрема когнітивної переоцінки та емоційного подавлення.

5. **Індекс міжособистісної реактивності (IRI)** (автор: М. Девіс, 1980)– використано для дослідження рівня та структурних компонентів емпатії особистості.

– *методи математично–статистичної обробки емпіричних даних* –кореляційний аналіз за коефіцієнтом Пірсона. Статистичний аналіз здійснено за допомогою пакета статистичних програм SPSS Statistics 23.

Емпірична база дослідження. Дослідження проводилося у серед волонтерів, які працюють з українськими біженцями закордоном, зокрема в Норвегії, а саме волонтери Ukrainisk Forening i Rogaland (Українська спілка в Ругаланн); волонтери Norsk Ukrainisk Støtteforening «Trident» (Норвезько–Українська спілка підтримки «Тріидент/Тризуб» та волонтери евакуаційної місії Православної Церкви України «ПАРАВОЛАН» (Масові евакуації поранених з зони бойових дій)

Вибірку дослідження склали 62 волонтери віком від 19 до 54 років. Вибірка представлена різними напрямками діяльності: гуманітарна підтримка, психологічний супровід, перекладацька діяльність, робота у шелтерах, а досвід волонтерства від 3 місяців.

Теоретичне значення дослідження полягає в уточненні та розширенні наукових уявлень про психологічну стійкість як динамічний процес адаптації особистості в умовах стресу та травми. У роботі обґрунтовано роль конфліктологічної компетентності та емоційної регуляції як важливих чинників формування психологічної стійкості волонтерів, що працюють з постраждалими від війни.

Практичне значення дослідження полягає в можливості використання отриманих результатів у підготовці та психологічному

супроводі волонтерів. Матеріали роботи можуть бути використані для розробки тренінгів з розвитку конфліктологічної компетентності, програм профілактики емоційного вигорання та підвищення психологічної стійкості волонтерів, які працюють з постраждалими від війни.

Апробація результатів дослідження. Гах О. Психологічна стійкість волонтерів, що працюють з постраждалими від війни.. *Магістерський науковий вісник Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка*. Вип. № 46. 2025. С. 12–14.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить – 95 сторінок

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ

1.1 Психологічна стійкість особистості як наукова проблема

Проблема психологічної стійкості особистості посідає важливе місце у сучасних психологічних дослідженнях, особливо в контексті вивчення адаптаційних можливостей людини в умовах стресу, кризи та травматичних подій. Актуальність дослідження психологічної стійкості значно зросла у зв'язку з глобальними соціальними викликами, зокрема воєнними конфліктами, вимушеною міграцією, гуманітарними кризами та зростанням кількості осіб, залучених до допомагаючих видів діяльності.

У психологічній науці поняття психологічної стійкості найчастіше розглядається в межах концепції *resilience*, що трактується як здатність особистості зберігати або відновлювати психічне благополуччя та ефективне функціонування в умовах значних стресових навантажень. Згідно з підходом К. Коннора та Дж. Девідсона, психологічна стійкість є сукупністю особистісних ресурсів, які дозволяють людині долати труднощі, адаптуватися до змін та зберігати внутрішню рівновагу навіть у складних життєвих обставинах [13; 34].

У працях Е. Мастена психологічна стійкість визначається як «звичайна магія» — природна здатність людини до адаптації, яка формується на основі взаємодії індивідуальних характеристик та соціального середовища. Такий підхід підкреслює динамічний характер психологічної стійкості та її залежність не лише від вроджених рис, а й від набутих навичок, соціальної підтримки та життєвого досвіду [23].

Важливий внесок у розвиток концепції психологічної стійкості зробив С. Хобфолл, який у межах теорії збереження ресурсів розглядає стійкість як

здатність особистості зберігати, відновлювати та примножувати власні психологічні, соціальні та матеріальні ресурси в умовах стресу. Згідно з цією теорією, втрата ресурсів або загроза такої втрати є ключовим фактором розвитку психологічного напруження, тоді як наявність ресурсів сприяє підвищенню стійкості та адаптивності.

У вітчизняній психологічній науці проблема психологічної стійкості розглядається у працях Т. Титаренко, М. Савчина, С. Максименка, які акцентують увагу на здатності особистості до саморегуляції, осмислення життєвих подій та збереження цілісності Я–образу в умовах життєвих криз. Психологічна стійкість у цьому контексті постає як інтегративна характеристика особистості, що поєднує когнітивні, емоційні, мотиваційні та поведінкові компоненти [33].

Дослідники наголошують, що психологічна стійкість не є сталою рисою, а формується і змінюється протягом життя під впливом життєвого досвіду, соціального оточення та професійної діяльності. Особливо виразно це проявляється у представників допомагаючих професій, зокрема волонтерів, діяльність яких пов'язана з постійним контактом із людським стражданням, травмою та емоційним напруженням.

Окрему увагу в наукових дослідженнях приділено структурі психологічної стійкості. Більшість авторів виділяють такі її компоненти:

- адаптивність, як здатність гнучко реагувати на зміни;
- контроль над життям, що проявляється у відчутті особистої відповідальності та впливу на події;
- віра у власні сили, яка забезпечує впевненість у здатності долати труднощі;
- емоційна саморегуляція, як умова збереження внутрішньої рівноваги.

У контексті діяльності волонтерів психологічна стійкість набуває особливого значення, оскільки саме вона визначає здатність тривалий час виконувати допомагаючу функцію без значної втрати психологічних ресурсів. Недостатній рівень стійкості може призводити до розвитку

емоційного вигорання, вторинної травматизації, зниження ефективності взаємодії з постраждалими та погіршення якості допомоги.

Таким чином, психологічна стійкість особистості є складним, багатовимірним і динамічним феноменом, що формується у взаємодії індивідуальних ресурсів та зовнішніх умов. Її дослідження в контексті волонтерської діяльності з постраждалими від війни є науково та практично обґрунтованим і створює теоретичне підґрунтя для подальшого аналізу чинників, які сприяють її розвитку, зокрема конфліктологічної компетентності.

1.2 Основні підходи до вивчення психологічної стійкості в умовах стресу та травми

Проблема психологічної стійкості особистості в умовах стресу та травматичного досвіду є однією з центральних у сучасній психології. Зростання кількості кризових, екстремальних і травматичних подій, зокрема воєнних конфліктів, зумовило активний розвиток наукових досліджень, спрямованих на вивчення чинників, механізмів і ресурсів, що забезпечують збереження психічного здоров'я та ефективного функціонування особистості.

У науковій літературі сформувався кілька основних підходів до розуміння психологічної стійкості в умовах стресу та травми. У межах ресурсного підходу психологічна стійкість розглядається як результат наявності та збереження внутрішніх і зовнішніх ресурсів особистості. Однією з найбільш впливових концепцій цього напрямку є теорія збереження ресурсів, запропонована С. Хобфоллом. Відповідно до цієї теорії, стрес виникає внаслідок втрати ресурсів, загрози їх втрати або недостатнього відновлення після значних витрат. Психологічна стійкість у цьому контексті визначається здатністю особистості накопичувати, відновлювати та ефективно використовувати ресурси – емоційні, когнітивні, соціальні, фізичні [53].

Для волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, ресурсний підхід є особливо актуальним, оскільки їхня діяльність пов'язана з постійним емоційним навантаженням та ризиком виснаження ресурсів. Згідно з особистісно–диспозиційним підходом, психологічна стійкість пов'язується з відносно стабільними особистісними характеристиками. Представники цього напрямку, зокрема С. Мадді, розглядають стійкість через поняття життєстійкості (hardiness), яка включає такі компоненти, як залученість, контроль та прийняття виклику [43].

Залученість передбачає активне включення особистості в життєві події, контроль — відчуття впливу на перебіг подій, а прийняття виклику — готовність сприймати труднощі як можливість розвитку. Високий рівень життєстійкості знижує негативний вплив стресу та підвищує адаптаційні можливості особистості в умовах травми.

У межах процесуального підходу психологічна стійкість розглядається не як стала риса, а як динамічний процес адаптації до стресових і травматичних подій. Такий підхід представлений у працях Е.Мастен, Дж. Бонанно, Т.Титаренко. Науковці наголошують, що стійкість формується у взаємодії особистості з середовищем і може змінюватися залежно від життєвих обставин, соціальної підтримки та набутих копінг–стратегій. З цієї позиції психологічна стійкість проявляється у здатності особистості зберігати або відновлювати психічну рівновагу після травматичних подій без обов'язкової наявності психопатологічних симптомів [23].

Копінг–орієнтований підхід зосереджується на вивченні стратегій подолання стресу як ключових механізмів психологічної стійкості. У працях Р.Лазаруса, С. Фолкман, а також Дж. Гросса підкреслюється роль когнітивних і емоційних стратегій регуляції, зокрема когнітивної переоцінки, у зниженні інтенсивності стресових реакцій. Адаптивні допінг-стратегії сприяють ефективній переробці травматичного досвіду, тоді як неадаптивні, наприклад уникнення або емоційне подавлення, можуть призводити до накопичення напруження та розвитку психологічних порушень [47].

Соціально–психологічний підхід акцентує увагу на ролі соціального контексту у формуванні психологічної стійкості. Дослідження М.Унгара, Б.Ротшильд, М.Савчина свідчать, що соціальна підтримка, групова приналежність, міжособистісні стосунки та відчуття спільної мети значно підсилюють адаптаційні можливості особистості. Для волонтерів важливими чинниками стійкості є підтримка з боку команди, можливість супервізії та конструктивна комунікація в межах волонтерської спільноти [25; 67].

Таким чином, аналіз основних наукових підходів дозволяє зробити висновок, що психологічна стійкість в умовах стресу та травми є багатовимірним феноменом, який формується під впливом особистісних, емоційно–регулятивних, поведінкових і соціальних чинників. Інтеграція цих підходів є необхідною для комплексного розуміння психологічної стійкості волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, та створює теоретичне підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження конфліктологічної компетентності як одного з її ключових чинників.

1.3 Поняття конфлікту та конфліктологічної компетентності в психологічній науці

Конфлікт як одне зі значущих явищ психічного життя людини безпосередньо пов'язаний з проблемою психологічного благополуччя – фундаментальною проблемою всієї психологічної науки, яка по–різному вирішується її окремими дисциплінами. Наприклад, соціальна психологія, будучи наукою про закономірності спілкування людей, в тій чи іншій формі вирішує фундаментальні питання про взаємозв'язок індивіда і суспільства, про місце людини в світі, про пошук злагоди й гармонії.

Починаючи з перших робіт, в яких людина наділяється або соціальними інстинктами, що забезпечують прагнення до співробітництва і солідарності з іншими людьми, або, навпаки, асоціальними, пов'язаними з потребою у владі й егоїстичними нахилами, психологи займаються пошуком

основ злагоди й ворожнечі, співробітництва і боротьби між людьми. Як пише Л. Котлова, «історія розвитку психологічних уявлень про конфлікти фактично збігається з історією психології, в ході якої змінювались різні, протилежні уявлення про природу людини, про її взаємовідносини з навколишнім світом» [37, с. 10].

В соціально–психологічній науці ще не склалося єдиної думки з приводу поняття «конфлікт» і систематизації конфліктів. Слово «конфлікт» (від лат. – *conflictus*) переважно означає зіткнення (сторін, думок, сил). Причинами зіткнення можуть бути різні проблеми. Наприклад, конфлікт з приводу матеріальних ресурсів, з приводу цінностей та важливих життєвих установок, з приводу владних повноважень (проблеми домінування), з приводу статусно–рольових розрізень у соціальній структурі (у тому числі емоційно–психологічних розрізень). Конфлікти охоплюють всю сферу життєдіяльності людей, всю сукупність соціальних відношень, соціальної взаємодії [58].

Конфлікт, по суті, є одним із видів соціальної взаємодії, суб'єктами і учасниками якого виступають окремі індивідууми, великі та малі соціальні групи та організації. Але конфліктна взаємодія передбачає протидію сторін, тобто дії, які направлені один на одного. В основі конфлікту лежать суб'єктивно–об'єктивні протиріччя, але, пише В. Нагаєв, «ці два явища (протиріччя і конфлікт) не потрібно ототожнювати. Протиріччя можуть перерости у конфлікт. Тому необхідно мати на увазі, що в основі конфлікту лежать лише ті протиріччя, причиною яких є несумісність інтересів, потреб і цінностей» [58, с. 31].

У психологічній літературі існує чимало досліджень, присвячених висвітленню проблеми конфлікту. Так, вітчизняні вчені поняття «конфлікт» застосовують досить широко. Воно стосується найрізноманітніших явищ, тобто одним поняттям «конфлікт» позначають широкий спектр явищ. Сьогодні психологи не дійшли спільної думки щодо визначення поняття «конфлікт» та розуміння його сутності (Г. Ложкін, Н. Пов'якель, І. Ващенко та ін.). Підручники із соціальної психології [10; 57; 59; 84; 93 та ін.]

визначають конфлікт як суперечність, яку важко розв'язати і яка пов'язана з гострими емоційними переживаннями людини, а як форми конфлікту називають внутрішньо–особистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти.

Впродовж останніх років проблематика конфліктів викликає значний інтерес у психологів, однак відсутність єдиного розуміння змісту поняття «конфлікт» спонукає їх до пошуку власного розуміння досліджуваного феномену. Так, вчена М. Примуш розглядає конфлікт як біполярне явище – протистояння двох начал, яке виявляє себе в активності сторін, спрямованій на подолання суперечності, до того ж сторони конфлікту представлені активним суб'єктом (суб'єктами) [71].

Відома дослідниця Л. Орбан–Лембрик визначає конфлікт як таку специфічну організованість діяльності, у якій суперечність утримується в процесі його (конфлікту) вирішення [59]. Вчений А. Ішмуратов визначає конфлікт як відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їхнім протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень [22]. Такі дослідниці, як Л. Герасіна та М. Панова, визначають конфлікт як найбільш деструктивний спосіб розвитку та завершення суперечностей, які виникають у процесі соціальної взаємодії, а також боротьбу підструктур особистості [34].

Українські вчені Г. Ложкін та Н. Пов'якель розглядають конфлікт як «зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, поглядів, цілей, позицій) сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму» [68, с.54]. Вчені Т. Пашукова, А. Допіра, Г. Дьяконов розуміють конфлікт як «виявлення неузгодженості інтересів, незгоду між двома або більшою кількістю сторін (особистостями чи групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб була прийнята саме її позиція або цілі, спробу завадити зробити те саме іншій стороні, хворобу спілкування (нечесна, несправедлива, незрозуміла гра); серйозне розходження, гостру суперечку» [70, с. 62].

Дослідниця Г. Петришин заявила, що не можна всі конфлікти підганяти під єдину схему. На її думку, «є конфлікти типу сутичок, коли супротивників розділяють непримиренні протиріччя і розраховувати можна тільки на перемогу; є конфлікти типу дебатів, де можливі маневри, але в принципі обидві сторони можуть розраховувати на компроміс, є конфлікти типу ігор, де обидві сторони діють в рамках однакових правил, і тому такі конфлікти ніколи не завершуються» [64, с. 17].

Якщо проаналізувати зарубіжні підходи до визначення конфлікту, то, зокрема, «словник Уебстера характеризує як «бійку, битву, боротьбу» – тобто як фізичне протистояння між сторонами. Пізніше його значення розширилося, увібравши в себе різке розходження або протиставлення інтересів, ідей та ін. Тобто, під цим терміном розуміють уже не лише фізичне протистояння, а його психологічний бік» [76, с.457].

Аналізуючи такий підхід, американські дослідники Д. Рубін, Д. Прут та Сунг Хе Ким зазначають, що «термін конфлікт застосовують тепер занадто широко, що може призвести до втрати статусу однозначного поняття». Вони дотримуються думки, що в основі конфлікту є сприймання розбіжностей інтересів або переконання сторін у тому, що їх прагнення не можна задовольнити одночасно [76, с. 456].

Досліджуючи причини різноманітних психічних розладів, австрійський психолог З. Фройд дійшов висновку, що їх головним джерелом є одвічно властивий людській психіці конфлікт між свідомим і несвідомим; психіку людини він охарактеризував як поле бою між непримиренними силами інстинкту (підсвідомі потяги, бажання), розуму і свідомості (правові й моральні норми). За Фрейдом, людина перебуває в стані постійного внутрішнього і зовнішнього конфлікту з оточенням і світом в цілому. Керуючись принципом задоволення, людина в силу зовнішніх обмежень – моральних і соціальних норм вимушена відмовлятися від задоволення (принаймні, негайного) своїх бажань. Це приводить до виникнення психічного конфлікту, який може знаходити нормальне вирішення: існують способи досягти задоволення морально прийнятними шляхами, треба тільки

навчитися знаходити їх. Якщо цього не відбувається, людина прагне сублимувати (трансформувати) свої сексуальні бажання, прикладами чого є художня і наукова творчість [81].

Згідно з поглядами З. Фрейда, конфлікт, викликаний неусвідомленими, неприйнятними імпульсами лібідо (сексуальне бажання) та агресивними імпульсами, складає внутрішню сторону життя індивідуума. У відповідності з психоаналітичною теорією, поведінка людини детермінована (зумовлена) скоріше її власними внутрішніми особливостями, аніж зовнішньою ситуацією. Неусвідомлені психологічні конфлікти контролюють поведінку людини. Відповідно «метою терапевтичного впливу є виявлення джерел конфліктів, які витіснені з свідомості, сприяння людині в усвідомленні нею причин її внутрішніх конфліктів та їх вирішення на новому рівні свідомого відношення до своїх потягів неусвідомленого характеру» [94, с. 203–204].

Принципово відмінною від позиції Фрейда стосовно конфліктів є концепція Е. Еріксона. Песимістично забарвленому психоаналітичному уявленню про людину, яку роздирають протиріччя і конфлікти, вчений протиставляє ідею, що кожна особиста і соціальна криза – це свого роду виклик, який приводить індивідуума до особистісного зростання і подолання життєвих перепон; а знання того, як людина справляється із значними життєвими проблемами, складає єдиний ключ до розуміння її життя. Вчений виділяє в загальному життєвому циклі вісім психосоціальних стадій розвитку. Кожна з цих стадій розвитку супроводжується кризою, яку він розглядає як поворотний момент, що виникає внаслідок досягнення певного рівня психологічної зрілості і висунутих перед індивідом соціальних вимог. Це означає, що на кожному віковому етапі виникає своя специфічна проблема, що потребує свого вирішення. Вияснення шляхів подолання кризи є запорукою подальшого розвитку здорової особистості і необхідним фактором ефективного проживання подальших стадій. Конфлікти, на думку Е. Еріксона, «означають не катастрофу, а поворотний пункт і тим самим джерело як сили, так і недостатньої адаптації. Питання полягає не в уникненні конфліктів, а в конструктивному їх вирішенні; вони повинні нести

позитивний заряд і стати важливим моментом розвитку» [84, с. 112].

Опозицією щодо розуміння конфліктів як явища інтрапсихічного (внутрішньопсихічного) походження став перенос акценту на зовнішні чинники їх виникнення. Безпосереднє дослідження конфліктів як реакції на ті чи інші особливості зовнішньої ситуації пов'язане з експериментальними роботами М. Дойча у вивченні між особистісних конфліктів. Дослідження вченого було присвячене впливу кооперацій конкуренції на групові процеси. Результатом його численних досліджень стала теорія кооперації і конкуренції. Він вважав, що теорія будується навколо двох основних положень: одне з них пов'язане з типом взаємозалежності між цілями людей, втягнутих в дану ситуацію, інше – з типом дій цих людей. Він розрізняє два типи взаємозалежності цілей: «взаємозалежність, яка сприяє, – коли цілі співвідносяться так, що вірогідність або ступінь досягнення цілі однією людиною позитивно пов'язані з вірогідністю її досягнення іншими; і протилежна взаємозалежність, де цілі співвідносяться так, що вірогідність або ступінь досягнення цілі одним негативно корелюють з вірогідністю або ступенем досягнення цілі іншими» [92, с. 45].

Ключовим моментом теорії М. Дойча є «закон соціальних відносин», у відповідності з яким кооперація викликає і викликається подібністю в уявленнях і установках, готовністю допомогти, відкритістю в комунікації, довірливими і дружніми установками, схильністю та уважністю до спільних інтересів і не підкреслюванням протилежних інтересів, орієнтацією скоріше на взаємну владу, ніж на відмінності у владі. Аналогічно конкуренція викликає і викликається використанням тактики примусу, погрози або хитрощів; спробами збільшити відмінності в силі між собою та іншими; обмеженою комунікацією; мінімізацією усвідомлення схожості в цінностях і збільшенням чутливості до протилежних інтересів; ворожими установками і т. д. [92].

З початком становлення когнітивістських (від лат. *cognitio* – пізнаю) підходів у психології став проявлятися все більший інтерес до ролі когнітивних (пізнавальних) процесів у регуляції взаємодії людей до тих

суб'єктивних образів навколишньої дійсності, які складаються в індивіда та організовуються в зв'язані і по можливості несуперечливі інтерпретації (тлумачення) світу. Когнітивісти відстоюють думку, що «поведінку людини визначає не ситуація, яка може бути описана об'єктивно або за узгодженою позицією декількох спостерігачів, а ситуація, дана суб'єкту в його переживанні, яка існує для нього» [71, с. 68].

Полемізуючи з М. Дойчем, В. Клар і співавтори підкреслюють, що «конфлікт не виникає від несумісних дій, оскільки останні зовсім необов'язково повинні сприйматися як конфлікт. Конфлікт – це не просто властивість ситуації, а скоріше висновки, які робляться на основі цієї ситуації» [58, с. 83].

Автори інтерпретують конфлікт як специфічний зміст знань або як специфічну когнітивну схему. Під когнітивною схемою треба розуміти організовану структуру знань про певний об'єкт, концепцію або послідовність подій (те, що мається на увазі), які витікають із одного центрального переконання. В даному випадку центральним переконанням є несумісність цілей різних сторін. Якщо ця несумісність визначається індивідом або групою, конфліктна схема активізується, і ситуація буде розглядатися як випадок конфлікту. Коли сформована схема починає в значній мірі керувати кодуванням, організацією і пошуком інформації. Якщо ситуація визначається як конфліктна, для її характеристики будуть вибиратися ознаки, які підтримують цю схему.

Оскільки конфлікт пов'язаний з певною інтерпретацією ситуації, неминуча поява відмінностей між індивідами і групами в тому, як вони оцінюють ті чи інші особливості ситуацій. Зміст уявлень про те, що вважати конфліктом, може бути різним. Окрім того, можуть спостерігатися відмінності, пов'язані із загальним багатством когнітивного репертуару і схильністю до використання тих чи інших схем. Великий внесок у вивчення психологічного аспекту конфліктів зробили представники постфрейдистського напрямку – К. Хорні, А. Адлер, Е. Фромм [3].

Л. Долинська та Л. Матяш–Заяц доводять наступне: якщо соціологія

орієнтована на аналіз міжгрупових конфліктів, то психологія зосереджується на дослідженні внутрішньоособистісних і міжособистісних протиріч, хоча одночасно вона бере участь у вивченні психологічних аспектів міжгрупових зіткнень. Психолог бачить у конфліктній взаємодії зіткнення протилежно спрямованих мотивів, поглядів, інтересів, цінностей, установок, які не можуть бути задоволені одночасно. Почуття дискомфорту і тривоги, які переживає людина в конфліктних ситуаціях, можуть бути настільки сильними, що перетворюються в джерело неврозу або стресу [13].

Одна з вузлових проблем психології конфлікту – проблема виділення критеріїв для класифікації та типології конфліктів. Класифікація – це науковий метод, який полягає у роз'єднанні всієї множини об'єктів та наступному їхньому об'єднанні у групи на основі якоїсь ознаки. М. Гетьманчук, П. Ткачук запропонували базисну типологію конфліктів. Усі конфлікти вони розділили на дві великі групи – ті, які відбуваються за участю людини, та зооконфлікти. Конфлікти, які відбуваються за участю людини, автори поділяють на дві групи:

1) соціальні: міжособистісні – між особистістю та групою; між малими соціальними групами – між середніми соціальними групами; між великими соціальними групами – міждержавні (між державами – між коаліціями держав);

2) внутрішньоособистісні: між «хочу» та «хочу» – між «можу» та «не можу»; між «хочу» та «не можу» – між «потрібно» та «потрібно»; між «хочу» та «потрібно» – між «потрібно» та «не можу» [33].

При аналізі конфліктів С. Калаур, З. Фалинська в основу їх класифікації ставлять перш за все «форми взаємодії суб'єктів конфлікту, який може бути позитивним або негативним, конструктивним або деструктивним у залежності від того, як він вирішується його учасниками» [24, с. 99].

Розглядаючи конфлікти залежно від їх предмету, вчений Я. Штумські виділив такі його різновиди:

1) економічні конфлікти, які ґрунтуються на економічних протиріччях, коли економічні потреби однієї сторони задовольняються або можуть бути

задоволені за рахунок іншої. Чим глибші ці протиріччя, тим сильніше зіткнення, і тому їх важко вирішити;

2) аксіологічні конфлікти, які базуються на протилежних цінностях і цілях, також можуть бути джерелом соціальних конфліктів;

3) позиційні конфлікти, виникають внаслідок протилежних інтересів соціальних груп або осіб, які займають різні статуси в структурі організаційних стосунків. Відмінностями їх позиції визначається відмінність їх інтересів.

4) класові конфлікти – відмінності, які існують між суспільними класами, є джерелом класових конфліктів або класової боротьби, яка може проявлятися в економічній, політичній та ідеологічній сферах;

5) політичні конфлікти – існування таких соціальних організацій, як держава і народ з притаманними їм особливими прагненнями і нахилами (ідея особливої історичної місії, вибраності), створює умови для виникнення різноманітних політичних конфліктів міжнародного характеру;

6) ідеологічні конфлікти – можуть виникати як між окремими класами, так і в рамках одного класу, наприклад, світоглядні конфлікти між віруючими і невіруючими або між віруючими різних конфесій (православні – греко-католики в Україні, суніти – шіїти в Іраку, протестанти – католики в Північній Ірландії тощо). Предметом таких конфліктів, які виникають на расовій, культурній, етнічній, релігійній основі, є різні ідеологічні цінності, які складають світоглядну базу певної соціальної групи;

7) культурні конфлікти – співіснування людей, які представляють різні культури, породжує різноманітні конфлікти, спрямовані на «стримування» чужих культур, які відрізняються ідеалами і стилем життя. Для прикладу, можна назвати конфлікти між жителями села і міста, корінним населенням та іммігрантами (росіяни – і корінні жителі Прибалтики, американці – китайці і латиноамериканці в США). Конфлікти між старою інтелігенцією, особливо гуманітарною, і новою, технократичною. Предметом цих конфліктів є духовні цінності культур. Основна проблема – визнання тих чи інших цінностей [32].

Н. Пов'якель та Л. Ложкін вважають, що конфлікти взаємозв'язані еволюційно, тобто з точки зору походження і розвитку як соціального явища: історично спочатку з'явилися зооконфлікти, потім внутрішньоособистісні і міжособистісні, згодом три види міжгрупових конфліктів і після всього – конфлікти міжнародні [68]. На думку авторів, більш складні конфлікти в результаті еволюції природно включають в себе елементи більш простих.

О. Проскуріна, О. Ладиґа, Л. Ладиґа пропонують типологію, виходячи зі складу учасників. На цій основі ним виділяються такі типи конфліктів: внутрішньоособистісні; міжособистісні; групові (між неформальними малими групами в складі однієї спільноти); конфлікти в організаціях (де конфліктуючими сторонами є різні групи – зокрема, колективи підрозділів організацій); міжгрупові конфлікти між більшими соціальними групами (соціальні, політичні, міжкультурні). Автори відзначають взаємозв'язок конфліктів і роблять висновок, що в ході розвитку конфлікти одного типу можуть перейти в конфлікти іншого типу (наприклад, внутрішньоособистісні – в міжособистісні, міжособистісні – в групові) [74].

В. Джелалі стверджує, що психологічні конфлікти внутрішнього світу людини, інтрасуб'єктні конфлікти, як і інші внутрішньоособистісні явища, традиційно належать до загальнопсихологічної проблематики, до психології особистості. Інтерсуб'єктивні, інтерперсональні конфлікти – міжособистісні та міжгрупові – є предметом вивчення соціальної психології. Відтак поділ конфліктів на окремі види є загальноприйнятим у психологічній науці. Але він є досить умовним і не означає, що між ними є жорсткі межі [78].

Для того, щоб аналізувати структуру конфлікту, виділимо найважливіші його складові: конфліктуючі сторони; зона розбіжностей; образ ситуації, мотиви; дії; умови перебігу конфлікту; завершення конфлікту. Всю різноманітність форм динаміки конфліктів Л. Орбан–Лембрик зводить до трьох основних форм:

1) конфлікт має циклічний характер і проходить певну послідовність стадій. Конфлікт зароджується, розвивається, інтенсивність єдиноборства досягає апогею, а потім, після вжитих заходів щодо урегулювання ситуації,

поступово або швидко спадає напруга;

2) конфлікт – фазовий процес. Взаємодія суб'єктів веде до перетворення соціальної ситуації; змінюються принципи і правила поведінки, статус особистості, умови життєдіяльності;

3) конфлікт є взаємодією двох суб'єктів (індивідів, соціальних груп), в якій дії однієї сторони є реакцією на дії іншої сторони (за принципом стимул – реакція). При цьому дії кожної сторони спрямовані на те, щоб зайняти позицію протилежної сторони, яка розглядається як більш приваблива і сприятлива. Гострота конфліктної взаємодії визначається предметом розбіжностей, співвідношенням сил і зовнішніми умовами [59].

В реальному суспільному житті ці форми рідко трапляються в чистому вигляді; як правило, конфлікти мають змішані форми. Оскільки циклічна форма зустрічається частіше, розглянемо її більш детально.

Під динамікою розвитку конфлікту слід розуміти раптову або поступову зміну відношень, яка залежить від специфіки міжособистісних стосунків, характерологічних особливостей учасників і значимості цілей, які вони переслідують, з врахуванням факторів дійсності, які впливають на них. Найбільш привабливою з практичної точки зору є версія динаміки конфлікту В. Петрінка, яка включає в себе такі стадії: передконфліктна ситуація; інцидент; ескалація; кульмінація; постконфліктна ситуація [65].

У процесі розвитку, на думку І. Русинки, конфлікт проходить декілька стадій; вони не всі є обов'язковими і, можливо, через якісь стадії в ході конфлікту вдається «перескочити». Але послідовність їх в будь-яких конфліктах однакова. При різноманітності варіантів спільним для вказаних фаз є конфронтація, коли переважають силові методи; кооперація, коли докладаються зусилля до пошуку рішення, яке задовольняє обидві сторони. Окрім того, «конфлікт включає в себе періоди «дослідження» можливостей протилежних сторін, при якому пряма конфронтація відсутня. Перехід від одного етапу до іншого залежить від індивідуально–психологічних особливостей сторін, значимості цілей особистості стосовно певної соціальної ситуації» [82, с. 29].

Отже, конфлікти займають значне місце в особистісному та соціальному житті людини. В особливо напружених ситуаціях дії, які в звичних умовах не привертають уваги, переживаються відчутніше. Взаємовплив суперників може набувати форм зараження, навіювання, переконання, наслідування. Характер розбіжностей у великій мірі визначається зовнішнім середовищем. Виділяють такі соціально–психологічні умови перебігу конфлікту: особливості соціально–психологічного клімату в групі, тип і рівень взаємодії (спілкування), ступінь конфронтації та особливості психічного стану учасників конфлікту, а також діапазон і рівень втягування в протиріччя інтересів різних соціальних груп. Важливо, щоб конфлікт сприймався як спільна проблема, котру можна вирішити спільними зусиллями. Це полегшує визнання інтересів учасників і сприяє використанню проблемної стратегії обома сторонами.

При аналізі психолого–педагогічної літератури знаходимо два поняття *«конфліктна компетентність»* та *«конфліктологічна компетентність»*, які деколи ототожнюються, інколи диференціюються. Ці два поняття походять із двох слів: «конфлікт» та «конфліктологія». Іноді при розуміння конфлікту наголошують то на аспекті виникненні суперечностей, на зіткненні інтересів, то на аспекті способу усунення суперечностей.

У сучасній психолого–педагогічних джерелах існують різні визначення поняття «конфліктологічна компетентність». Вітчизняні вчені визначають цей термін і як психологічну особливість особистості, і як інтегроване утворення, і як підсистему та т. і. Дослідженню поняттю «конфліктологічна компетентність» приділили вагу в своїх наукових розвідках А. Гірник, Т. Дзюба, О. Климентьєва, І. Козич, Л. Котлова, Н. Кошечко, Л. Мухіна, І. Тітаренко, С. Філь та інші.

Т. Дзюба вважає, що конфліктологічна компетентність – це вміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та його подолання [7 с. 29].

На думку, О. Климентьєвої конфліктологічна компетентність є інтегрованим особистісним утворенням, яке відображає теоретичну

підготовку та практичну готовність майбутнього фахівця до попередження та ефективного вирішення конфліктів, що значить готовність до здійснення безконфліктної професійної діяльності [43, с. 275].

Більшість дослідників вважає, що конфліктологічна компетентність посідає важливе місце в структурі професійної компетентності. І. Козич вважає конфліктологічну компетентність однією із необхідних складових професійної компетентності [24 с. 9].

Л. Котлова пише, що поняття «конфліктологічна компетентність» є різновидом як професійної компетентності так і соціальної компетентності. І. Тітаренко підкреслює, що конфліктологічна компетентність виступає «складовою професійної компетентності, оскільки її сформованість сприяє підвищенню якості та забезпеченню високої результативності професійної діяльності фахівця» [33, с. 42].

Термін «конфліктна компетентність» використовують також дослідники М. Войтович, О. Воронцова та Ю. Данєчкіна, Л. Нікіфорова та інші. Якщо розглядати феномен конфлікту як специфічно організовану діяльність, в якій суперечність іманентно присутня та утримується у процесі його вирішення, то тоді, можна вважати, що конфліктна компетентність є складовою комунікативної компетентності. У такому ракурсі, конфліктна компетентність виступає однією з найважливіших характеристик особистості. Тоді, конфліктна компетентність – це вміння і готовність використовувати конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Це може бути провокування особистісного конфлікту з метою послаблення позицій іншої сторони у діловому конфлікті, вміння максимально використовувати свої сильні сторони і ресурси та водночас користатися з помилок і слабких сторін іншої сторони для перемоги у конфлікті.

Конфліктна компетентність виявляється не тільки у ефективній безпосередній боротьбі з опонентом, але включає комплекс діагностичних, прогностичних, рефлексивних умінь. Такі уміння виявляються, наприклад, у виборі найсприятливішого часу та місця початку конфлікту, у системному накопиченні доказової бази своєї правоти для подальшого використання у

судовому розгляді, в усвідомленні та ліквідації своїх «слабких місць», що проявилися в процесі конфлікту, тощо.

Таким чином, конфліктна компетентність, на нашу думку, може використовуватися як для перемоги в конфлікті так і для перемоги над конфліктом (розв'язанні, залагодженні конфлікту), на відміну від конфліктологічної компетентності, яка є переважно технологією запобігання конфлікту та його подолання.

1.4 Емоційна регуляція як складова психологічної стійкості

У сучасній психологічній науці психологічна стійкість особистості розглядається як багатовимірне утворення, що формується під впливом взаємодії когнітивних, емоційних, мотиваційних і поведінкових чинників. Одними з ключових складових, які забезпечують здатність особистості ефективно функціонувати в умовах стресу та травматичних переживань, є емоційна регуляція та емпатія [37].

Емоційна регуляція визначається як сукупність процесів, за допомогою яких людина усвідомлює, модифікує, контролює та виражає власні емоційні стани відповідно до вимог ситуації. У працях Джеймса Гросса емоційна регуляція розглядається як центральний механізм адаптації, що впливає на інтенсивність емоцій, тривалість переживань і характер поведінкових реакцій. Згідно з процесуальною моделлю емоційної регуляції, виділяють адаптивні та неадаптивні стратегії регулювання емоцій.

До адаптивних стратегій належить когнітивна переоцінка, яка полягає у переосмисленні ситуації з метою зниження її емоційної загрозовості. Дослідження свідчать, що використання когнітивної переоцінки пов'язане з вищим рівнем психологічної стійкості, кращим психоемоційним благополуччям і нижчим ризиком розвитку емоційного вигорання. Натомість емоційне подавлення, що полягає у стримуванні або приховуванні зовнішніх

проявів емоцій, вважається менш адаптивною стратегією, оскільки сприяє накопиченню внутрішньої напруги та виснаженню емоційних ресурсів.

У контексті волонтерської діяльності емоційна регуляція набуває особливої значущості, оскільки волонтери постійно перебувають у ситуаціях високого емоційного напруження, взаємодіють з людьми, які пережили травматичні події, втрати та насильство. Здатність ефективно регулювати власні емоції дозволяє волонтерам зберігати психологічну рівновагу, підтримувати професійні межі та запобігати розвитку вторинної травматизації [37].

Не менш важливою складовою психологічної стійкості є емпатія, яку визначають як здатність розуміти емоційні стани іншої людини, співпереживати їй та адекватно реагувати на її переживання. У моделі М. Девіса, емпатія розглядається як багатокомпонентний феномен, що включає когнітивний компонент (перспективне прийняття), емоційний компонент (емпатійна турбота) та особистісну чутливість до емоційних переживань інших осіб.

Емпатія є необхідною умовою ефективної допомоги, оскільки забезпечує встановлення довірливих міжособистісних стосунків, підвищує якість комунікації та сприяє більш точному розумінню потреб постраждалих. Водночас надмірно високий рівень емоційної емпатії за відсутності навичок емоційної регуляції може призводити до емоційного виснаження та розвитку синдрому співпереживального вигорання, що підтверджується дослідженнями Б.Ротшильд та Ч.Фіглі.

Таким чином, ефективна психологічна стійкість волонтерів формується не лише завдяки наявності емпатії, а й завдяки здатності регулювати емоційні реакції та зберігати баланс між співпереживанням і психологічною дистанцією. Оптимальне поєднання емпатійної залученості та розвинених навичок емоційної регуляції виступає важливим ресурсом адаптації та професійного довголіття волонтерів у роботі з постраждалими від війни.

Отже, емоційна регуляція та емпатія є взаємопов'язаними складовими психологічної стійкості, які забезпечують ефективне подолання стресу,

збереження психоемоційного благополуччя та підтримку якості допомоги у кризових і травматичних умовах.

1.5 Психологічні особливості волонтерської діяльності в роботі з постраждалими від війни

Волонтерство є важливою складовою соціальних та гуманітарних систем багатьох країн, при цьому його розвиток має свої особливості в залежності від соціально–економічних умов, культурних традицій, рівня розвитку громадянського суспільства та інститутів, які підтримують волонтерську діяльність. У різних країнах волонтерство набуває різних форм та напрямів залежно від потреб суспільства, історичного контексту та державної політики. У країнах Західної Європи та Північної Америки волонтерство стало невід'ємною частиною соціальної та економічної політики.

Особливості волонтерської діяльності в таких країнах включають:

– *інституційна підтримка та регулювання*: у багатьох країнах волонтерство має чітко розвинену нормативно–правову базу, що забезпечує підтримку організацій, що займаються волонтерською діяльністю, і захищає права самих волонтерів. Наприклад, у Великій Британії та Франції існують численні закони та ініціативи, які регулюють волонтерство на державному рівні;

– *масштабність та різноманітність форм волонтерства*: волонтерські ініціативи в цих країнах охоплюють різні сфери – від соціальної підтримки (допомога людям похилого віку, біженцям, малозабезпеченим) до екологічних проєктів і культурних заходів. Тут активно працюють як великі благодійні організації, так і малі місцеві ініціативи, які залучають тисячі громадян до активної участі; – *глобальна та міжкультурна спрямованість*: волонтерство в цих країнах часто має міжнародний вимір. Наприклад, такі організації, як «Червоний Хрест», «Лікарі без кордонів», «Оксфам»

працюють у зонах конфліктів, природних катастрофах, а також в інших країнах, що потребують гуманітарної допомоги;

– *технологічна підтримка волонтерства*: У розвинених країнах використовуються цифрові технології для координації волонтерської діяльності, збору коштів і ресурсів. Платформи на кшталт GoFundMe, VolunteersMatch, або цифрові додатки для організації волонтерських кампаній, значно спрощують процес волонтерської допомоги. В країнах з перехідними економіками або в тих, що переживають соціальні та політичні труднощі, волонтерство часто є важливою формою соціальної мобілізації та допомоги в умовах нестабільності: [33, с.11]

– *незамінна роль волонтерства в соціальному розвитку*: у країнах Африки, Латинської Америки або Південно–Східної Азії волонтери часто відіграють критичну роль у підтримці систем охорони здоров'я, освіти та надання гуманітарної допомоги. Особливо це актуально у контексті боротьби з епідеміями, бідністю, освітою дітей та забезпеченням доступу до чистої води;

– *формування волонтерських ініціатив через місцеві громади*: У цих країнах часто відсутні потужні державні інститути, які б підтримували волонтерство, тому багато ініціатив виникає на рівні місцевих громад або громадських організацій, які самостійно організовують допомогу та підтримку;

– *залежність від міжнародної допомоги*: Багато зусиль у сфері волонтерства в країнах, що розвиваються, пов'язані з міжнародними організаціями. Вони сприяють розвитку інфраструктури волонтерства, забезпечують фінансування та координацію діяльності, організовують навчання та обмін досвідом [30, с.52]. У постсоціалістичних країнах, таких як Україна, Польща, Чехія та інші, розвиток волонтерства відбувався поступово, починаючи з перших років після здобуття незалежності: – початкова відсутність інституційної підтримки: на початкових етапах розвитку волонтерство в цих країнах часто було результатом спонтанних ініціатив

громадян і груп, що намагались компенсувати нестачу державної допомоги в умовах соціально–економічної трансформації;

– *активізація волонтерства під час криз*: після початку конфлікту на Сході України та в умовах повномасштабного вторгнення Росії в 2022 році волонтерський рух в Україні набув безпрецедентного масштабу. Це продемонструвало силу самоорганізації громадян та здатність волонтерів швидко адаптуватися до умов війни, організовуючи гуманітарну допомогу, медичну підтримку та інші важливі напрямки;

– *інституалізація волонтерства*: у деяких постсоціалістичних країнах створено державні програми підтримки волонтерства, які стимулюють молодь до участі у соціальних проєктах, волонтерських ініціативах, а також надають фінансову та юридичну підтримку. Культурні та релігійні особливості відіграють значну роль у розвитку волонтерства в різних країнах. У країнах з сильними релігійними традиціями (наприклад, Індонезія, Індія, арабські країни) волонтерство часто має духовну складову, базуючись на релігійних принципах допомоги ближньому, а також на звичаях громади допомагати тим, хто потребує підтримки.

Таким чином, розвиток волонтерства в різних країнах залежить від багатьох факторів, серед яких особливості соціально–економічного розвитку, культурні традиції, а також рівень організації громадянського суспільства. У 20 розвинених країнах волонтерство зазвичай є частиною інституціоналізованих структур, у країнах, що розвиваються, волонтерство здебільшого є відповіддю на соціальні виклики, а в постсоціалістичних країнах – результатом поступової інституціалізації та розвитку громадянських ініціатив у відповідь на соціально–економічні трансфор

У сучасних реаліях волонтерська діяльність в Україні набула надзвичайно широкого поширення та стала важливим соціально–психологічним явищем. В умовах повномасштабної війни практично неможливо знайти людину, яка б не була безпосередньо або опосередковано залучена до волонтерських ініціатив чи не виявляла бажання долучитися до

них. Волонтерство стало однією з провідних форм громадянської активності та проявом національної солідарності.

Воєнні події суттєво трансформували систему цінностей та структуру національної свідомості українців. На перший план вийшли такі особистісні риси, як патріотизм, емпатія, альтруїзм, почуття моральної відповідальності, соціальна згуртованість і толерантність. Українці активно залучаються до допомоги військовослужбовцям, внутрішньо переміщеним особам, дітям і дорослим з інвалідністю, дітям, позбавленим батьківського піклування, людям похилого віку та іншим соціально вразливим категоріям населення, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Мотиваційна сфера волонтерської діяльності є багатовимірною. Волонтери керуються як духовними, так і соціальними мотивами, серед яких важливе місце займають громадянська відповідальність, потреба у причетності, прагнення до самореалізації та морального самоствердження. Водночас слід зазначити, що активне залучення до волонтерської діяльності виконує також психологічну захисну функцію. Надання допомоги іншим у кризових умовах може сприяти збереженню цілісності психічної діяльності волонтера, зменшенню впливу травматичних подій та слугувати способом подолання власного емоційного напруження.

Історично витоки волонтерського руху пов'язують із подіями 1859 року, зокрема з австро–італо–французькою війною, що зумовило створення перших організованих форм добровільної допомоги. В незалежній Україні волонтерська діяльність почала активно розвиватися з 1992 року, зокрема завдяки діяльності Корпусу миру США. Проте саме російсько–українська війна, яка триває з 2014 року і дотепер, надала волонтерству особливого суспільного значення та масштабності [23].

Етимологічно поняття «волонтер» походить від латинського слова *voluntarius*, що означає «добровільний». Відповідно, волонтерську діяльність визначають як добровільну, суспільно корисну діяльність, спрямовану на надання допомоги окремим особам, соціальним групам, організаціям або державі та здійснювану на безоплатній основі [23].

З психологічної точки зору волонтерську діяльність доцільно розглядати як особливий вид діяльності, що має всі загальні характеристики діяльності як форми людської активності. У психології діяльність визначається як цілеспрямована, свідома та організована активність людини, спрямована на досягнення певного результату.

Традиційно структура діяльності включає такі взаємопов'язані компоненти: потребу, мотив, мету, завдання, дії, операції, а також внутрішню і зовнішню сторони діяльності. У контексті волонтерської діяльності рушійною силою виступають потреби, які можуть мати як біологічний, так і соціальний характер. До біологічних потреб, актуалізованих в умовах війни, належить потреба в безпеці, що проявляється у прагненні захистити власне життя та життя близьких. Соціальні потреби включають потребу в належності до значущої групи, наприклад спільноти захисників Батьківщини, а також потреби у самоповазі, підвищенні самоцінності, моральному самовираженні та самореалізації [33].

Мотиви волонтерської діяльності є різноманітними та охоплюють громадянські, пізнавальні мотиви, мотиви досягнення, причетності та соціального визнання. У деяких формах волонтерства можуть також проявлятися мотиви впливу та визнання з боку соціуму.

Мета волонтерської діяльності розкривається через кілька ключових напрямів: захист прав і свобод людини, надання матеріальної та психологічної допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також реалізація власного особистісного і професійного потенціалу волонтера. Завдання, дії та операції волонтерської діяльності визначаються її конкретним видом, умовами здійснення та цільовою аудиторією.

Внутрішня сторона волонтерської діяльності є суб'єктивною і включає мотиви, когнітивні уявлення, емоційно-вольові процеси та особистісні установки. Зовнішня сторона проявляється у конкретних формах діяльності, її процесі та результатах. При цьому структура волонтерської діяльності значною мірою залежить від її типу та специфіки.

Проблема типології волонтерської діяльності розглядається у працях багатьох вітчизняних дослідників, зокрема Е. Балашова, Р. Драпушка, Н. Говорухи, П. Горінова, Н. Грищенко, М. Козачук, О. Круцюка, Т. Ляха, В. Сірка, О. Томчука, які наголошують на багатофункціональності волонтерства та його значенні як соціально–психологічного ресурсу в умовах суспільних криз [47].

Війна є надзвичайно складним випробуванням для кожної людини, впливаючи не лише на фізичне здоров'я, а й на емоційний та психічний стан. У таких умовах потреба в психологічній допомозі значно зростає, адже люди часто переживають травми, втрати, стрес, тривожність та інші психічні розлади. Волонтерська психологічна діяльність в умовах війни відіграє ключову роль у підтримці постраждалих, сприяючи їхньому емоційному відновленню та адаптації. Волонтери-психологи надають невідкладну допомогу тим, хто постраждав від бойових дій, і допомагають зберегти психічну стійкість у ці надзвичайно складні часи. Волонтерська психологічна діяльність в умовах війни є важливим елементом підтримки військових і цивільних, спрямованим на подолання наслідків травматизації та адаптацію до мирного життя.

Дослідження Т. Борець і П. Ворони наголошують на важливості цілісного підходу до психологічної реабілітації військових із залученням волонтерів, тоді як Т. Лях розробив методики організації волонтерських груп [23].

Т.Титаренко та А.Красильщиков акцентують на соціально–психологічній допомозі постраждалим і адаптаційних програмах. Закон України «Про волонтерську діяльність» забезпечує правове регулювання цієї сфери, сприяючи ефективності підтримки в кризових умовах [38].

Психологічні наслідки війни є складними та багатовимірними, вони можуть впливати на різні групи населення: військовослужбовців, цивільних осіб, дітей та тих, хто безпосередньо зазнав бойових дій чи втрат. Одним із найпоширеніших наслідків є ПТСР. Він характеризується такими симптомами, як постійне відтворення травматичних подій (спогади, нічні

кошмари), підвищена тривожність, депресія, труднощі зі сном, а також уникання всього, що нагадує про події війни. Війна часто провокує високий рівень тривоги та депресії у постраждалих. Це пов'язано із втратою близьких, домівок, стабільності та безпеки. У людей може виникати відчуття безвиході, втрати контролю над життям[37].

Люди, що пережили війну, можуть відчувати відчуженість від суспільства через власний досвід. Це може призводити до ізоляції, коли постраждалі почуваються незрозумілими або не здатні ділитися своїм досвідом. Важкі емоційні переживання, травма, втрата сенсу життя можуть призводити до розвитку суїцидальних думок або дій. Цей аспект вимагає особливої уваги в рамках психотерапевтичної допомоги постраждалим. Повернення до мирного життя після участі у військових діях або переживання війни може бути складним. Люди, які звикли до постійної напруги та небезпеки, часто стикаються з труднощами в адаптації до нормального життя, зокрема проблемами в міжособистісних стосунках, на роботі або в родині [22].

Часто внаслідок війни розвиваються психосоматичні захворювання. Постійний стрес і травматичні переживання можуть призводити до фізичних проблем, таких як головні болі, проблеми з травленням, хронічна втома або інші захворювання. Військові, які повертаються з фронту, або цивільні, які пережили війну, можуть вдаватись до зловживання алкоголем чи наркотиками як способу впоратися з психічним болем. Це може призвести до залежності та погіршення загального психічного стану. Війна впливає не тільки на окремих осіб, а й на всю спільноту чи націю. Колективна травма може залишити довготривалі наслідки на рівні культури, соціальних стосунків і відчуття національної ідентичності. Психологічна допомога, психотерапія, соціальна підтримка та реабілітація є необхідними для тих, хто пережив війну, щоб допомогти їм інтегруватись у суспільство та відновити психічне здоров'я.

Війна – це надзвичайний стрес для кожної людини, яка стикається з насиллям, втратами та непередбачуваністю. Люди, які проживають у зоні

бойових дій або були змушені покинути свої домівки, зазнають сильного емоційного потрясіння. Вони можуть стикатися з посттравматичним стресовим 30 розладом (ПТСР), депресією, тривожними розладами, проблемами з адаптацією та емоційним виснаженням. Солдати, мирне населення, діти, біженці та переселенці – усі потребують різних форм психологічної підтримки[37].

Психологічна травма від війни може проявлятися у різних формах: від гострих емоційних реакцій, як–от паніка чи агресія, до хронічних станів, що супроводжуються безсонням, відчуттям провини чи безпорадності. Для подолання цих наслідків потрібна своєчасна і професійна допомога, однак у контексті війни, де ресурси часто обмежені, саме волонтерська діяльність стає рятівним колом для багатьох постраждалих.

Волонтери–психологи відіграють важливу роль під час війни, надаючи психологічну підтримку як військовим, так і цивільним особам, які зазнали емоційних і психічних травм. Їхня діяльність охоплює різні аспекти, спрямовані на допомогу постраждалим у подоланні стресових ситуацій, адаптації до умов війни та поверненні до мирного життя.

Ось кілька важливих аспектів ролі волонтерів–психологів під час війни:

1. Волонтери-психологи надають екстрену психологічну підтримку людям, які пережили гострі травматичні ситуації, зокрема бомбардування, евакуацію, втрату близьких або поранення. Вони допомагають стабілізувати психічний стан постраждалих, знижуючи рівень паніки та тривоги. Це часто робиться безпосередньо на місцях бойових дій або в пунктах тимчасового перебування біженців.

2. Психологи-волонтери працюють з військовослужбовцями на передовій та після повернення з фронту. Вони надають підтримку у боротьбі з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР), депресією та тривожними розладами. Важливою частиною їхньої роботи є допомога військовим в адаптації до мирного життя, відновленні міжособистісних стосунків та

соціальної інтеграції. Цивільне населення, яке переживає війну, особливо потребує психологічної допомоги.

3. Волонтери-психологи допомагають постраждалим впоратися з емоційними наслідками втрати житла, майна, родичів, а також з труднощами переселення та адаптації до нових умов життя[38].

Біженці часто стикаються з проблемами травматизації, тривоги та депресії. Волонтери-психологи працюють у таборах для переселенців або на кордонах, надаючи консультації, психоедукацію та емоційну підтримку людям, які змушені були покинути свої домівки. Діти є особливо вразливою групою під час війни. Волонтери-психологи надають спеціальну допомогу дітям, які пережили травматичні події, допомагають їм впоратись зі страхами, тривогами та емоційними розладами. Їх робота включає ігрову терапію, групові заняття та індивідуальні сесії, спрямовані на відновлення почуття безпеки та стабільності.

Волонтери-психологи часто проводять інформаційні та освітні сесії для населення, пояснюючи, як поводитися у стресових ситуаціях, як підтримати себе та інших у кризовий період. Це допомагає людям краще розуміти свої реакції на стрес та ефективно їх контролювати. Психологи-волонтери організують групи підтримки для людей, які переживають схожі труднощі. Такі групи допомагають учасникам ділитися досвідом, отримувати емоційну підтримку та взаємодіяти з іншими, хто розуміє їхній стан. Це сприяє створенню почуття спільноти та зменшенню відчуття ізольованості [36].

Важливою частиною роботи волонтерів-психологів є допомога іншим волонтерам, медичним працівникам і тим, хто постійно працює в зоні конфлікту. Вони проводять профілактику професійного вигорання серед цих груп, допомагають їм зберегти психологічну стійкість і емоційний баланс. Навіть після закінчення активних бойових дій волонтери-психологи залишаються важливою складовою процесу відновлення суспільства. Вони продовжують працювати з людьми, які постраждали від війни, допомагаючи

їм інтегруватися у мирне життя та впоратися з довготривалими наслідками психологічної травми.

З огляду на війну та евакуацію, багато волонтерів–психологів надають консультації онлайн, що дозволяє охоплювати більшу кількість людей, які не можуть отримати допомогу особисто. Це особливо важливо для тих, хто перебуває у важкодоступних регіонах або за кордоном.

Загалом, волонтери–психологи є важливими учасниками процесу подолання наслідків війни, забезпечуючи підтримку та допомогу тим, хто опинився в кризовій ситуації. Їхня робота має суттєвий вплив на відновлення психічного здоров'я та соціальної стабільності. Волонтерська психологічна діяльність в умовах війни має кілька важливих аспектів. Перш за все, волонтери надають емоційну підтримку тим, хто опинився у складних обставинах, допомагаючи людям справлятися з тривогою та страхом. Крім того, вони працюють над тим, щоб знизити рівень стресу та запобігти розвитку психологічних розладів, що можуть виникнути на тлі воєнних подій. Волонтерська психологічна діяльність є важливою складовою допомоги людям, які опинилися в кризових ситуаціях, особливо в умовах війни, природних катастроф або соціальних потрясінь.

Волонтери–психологи працюють з тими, хто переживає серйозні емоційні травми, стрес або втрати, надаючи підтримку і допомагаючи відновити психічну рівновагу. Однак робота самих волонтерів–психологів супроводжується численними викликами і стресорами, які можуть впливати на їхній емоційний стан і ефективність. Волонтери–психологи, які працюють під час війни, стикаються з численними викликами, що ускладнюють їхню роботу та впливають на їхній психічний і фізичний стан [49].

Ось деякі з основних викликів:

1. **Емоційний тиск і важкість роботи з травмою.** Один із найбільших викликів для волонтерів–психологів полягає в роботі з людьми, які пережили сильні емоційні потрясіння, такі як втрати близьких, травми війни, або інші екстремальні події. Вони щоденно мають справу з глибокими людськими стражданнями, що може залишити сильний емоційний відбиток

на їхній психіці. Переживаючи страждання своїх пацієнтів, волонтери можуть стати свідками болю, з яким вони самі не завжди можуть впоратися. Такі емоційні навантаження здатні призводити до психологічного виснаження та навіть вторинної травматизації, коли волонтери починають відчувати подібні емоції до тих, що переживають їхні підопічні.

2. Нестача ресурсів і підтримки. В умовах обмеженого фінансування та ресурсів, волонтери–психологи часто працюють в надзвичайно важких умовах. Вони можуть не мати доступу до необхідних матеріалів, професійного обладнання або навіть базових засобів для підтримки комунікації та координації. Така нестача ресурсів може збільшувати стрес, адже волонтери не завжди можуть забезпечити належну допомогу тим, хто її потребує. Крім того, у багатьох випадках волонтери працюють без належної фінансової винагороди, що додає додаткового навантаження, особливо у тривалих кризових ситуаціях.

3. Високе навантаження і нестача час. Робота волонтерів–психологів у кризових ситуаціях зазвичай вимагає значного часу і зусиль. Багато хто з них стикається з великим обсягом пацієнтів або клієнтів, які потребують допомоги, і часто вони просто не мають можливості приділити кожній людині стільки уваги, скільки їй потрібно. Це може створювати почуття провини та безпорадності, коли волонтер не може допомогти всім, хто цього потребує. Довгі години роботи, відсутність чіткого графіка та необхідність постійно бути доступним також впливають на фізичне і психічне виснаження.

4. Психічне та емоційне вигорання. Одним із найбільш серйозних викликів для волонтерів–психологів є синдром емоційного вигорання. Постійний стрес, високе емоційне навантаження, обмежені ресурси та відсутність належної підтримки можуть призводити до емоційного виснаження, втрати мотивації та зниження ефективності роботи. Вигорання може виявлятися у вигляді фізичної втоми, безсоння, дратівливості, зниження рівня емпатії та навіть відчуття відчуженості від своїх клієнтів.

5. Невизначеність і відсутність чітких меж роботи. В умовах кризових ситуацій, де часто бракує чіткої структури і координації, волонтери–психологи можуть стикатися з невизначеністю у своїй діяльності. Вони можуть працювати в складних умовах без чітких інструкцій чи розуміння, як правильно діяти в конкретних ситуаціях. Невизначеність також може стосуватися меж професійної відповідальності — волонтери можуть опинитися в ситуаціях, коли потрібно виконувати ролі, які виходять за межі їхніх компетенцій, що ще більше ускладнює їхню роботу і створює додатковий стрес.

Щоб зменшити негативний вплив викликів і стресорів на волонтерів–психологів, необхідно розвивати системи підтримки, а також впроваджувати практики самозахисту та турботи про власне психічне здоров'я.

1. Професійна підтримка та супервізія [55].

Організація супервізії та регулярного обміну досвідом між волонтерами може суттєво допомогти знизити емоційне навантаження. Взаємодія з більш досвідченими колегами, обговорення складних випадків та отримання порад можуть допомогти волонтерам краще справлятися з викликами та отримувати професійну підтримку.

2. Навчання та підвищення кваліфікації [55].

Регулярні тренінги та навчальні програми для волонтерів–психологів можуть допомогти їм розвинути необхідні навички для роботи в кризових умовах. Такі програми можуть включати навчання з управління стресом, емоційною регуляцією, а також техніки запобігання емоційному вигоранню.

3. Самообслуговування та баланс між роботою і відпочинком [55].

Важливо, щоб волонтери–психологи приділяли увагу власному емоційному благополуччю. Підтримка здорового балансу між роботою і відпочинком, регулярна фізична активність, медитація, релаксація та підтримка зв'язків із близькими людьми — усе це допомагає знизити рівень стресу і запобігти вигоранню.

4. Чіткі межі професійної діяльності [55].

Важливо, щоб волонтери мали чіткі межі у своїй роботі, зокрема знали, де закінчуються їхні професійні обов'язки і коли варто звертатися за допомогою до інших спеціалістів. Визначення меж допомагає знизити ризик перевантаження і зберегти психічну рівновагу. Щоб підвищити ефективність волонтерської психологічної підтримки в умовах війни, важливо розвивати системи навчання для волонтерів, забезпечувати їх необхідними ресурсами та підтримкою. Створення мобільних команд психологів, організація дистанційної психологічної допомоги через телефони або інтернет, розробка програм із психосоціальної підтримки можуть суттєво покращити якість допомоги. Крім того, необхідно піклуватися про самих волонтерів, надаючи їм можливість психологічної підтримки та зниження рівня вигорання. Це може включати регулярні тренінги, групові обговорення і консультації з більш досвідченими колегами або психологами, що спеціалізуються на допомозі самим помічникам.

Отже, волонтерська психологічна діяльність в умовах війни є життєво важливою для підтримки психічного здоров'я постраждалих і їхнього емоційного відновлення. Волонтери–психологи виконують неймовірно важливу роботу, допомагаючи людям, які перебувають у стані кризи, справлятися з емоційними травмами і стресом. Однак їхня діяльність супроводжується численними викликами та стресорами, які можуть негативно впливати на їхнє власне психічне здоров'я. Для того щоб зменшити ці ризики, необхідно забезпечити належну професійну підтримку, навчання та ресурси, а також приділяти увагу самозахисту і підтримці власного емоційного стану. Турбота про волонтерів є так само важливою, як і їхня допомога постраждалим.

Волонтери-психологи допомагають людям подолати страх, стрес та тривожність, сприяють їхній адаптації та поверненню до нормального життя. Попри численні виклики, ця діяльність залишається критично важливою в умовах війни і потребує підтримки на всіх рівнях суспільства. Важливість емоційної обізнаності для збереження психологічного здоров'я волонтерів.

Волонтерська діяльність у роботі з постраждалими від війни належить до сфери допомагаючих видів діяльності та характеризується високим рівнем емоційної напруженості, міжособистісної взаємодії та відповідальності. Специфіка такої діяльності полягає у постійному контакті з людьми, які пережили травматичні події, втрату близьких, дому, почуття безпеки та стабільності. Це зумовлює підвищені вимоги до психологічних ресурсів волонтерів, зокрема до їхньої емоційної регуляції, емпатійності та здатності конструктивно діяти в конфліктних ситуаціях.

Однією з ключових психологічних особливостей волонтерської діяльності є високий рівень емпатійної залученості. Емпатія розглядається як здатність розуміти емоційні стани іншої людини, співпереживати їй та адекватно реагувати на її переживання. У працях М. Девіса емпатія визначається як багатовимірний конструкт, що включає когнітивний компонент (прийняття перспективи іншого), емоційний компонент (співпереживання) та особистісний дистрес. Для волонтерів емпатія є необхідною умовою ефективної допомоги, однак її надмірна інтенсивність без сформованих навичок саморегуляції може призводити до емоційного виснаження та вторинної травматизації.

У цьому контексті особливого значення набуває емоційна регуляція як здатність усвідомлювати, контролювати та трансформувати власні емоційні реакції. Згідно з концепцією Дж. Гросса, емоційна регуляція включає як адаптивні стратегії (зокрема когнітивну переоцінку), так і менш адаптивні (емоційне подавлення). У волонтерській діяльності когнітивна переоцінка дозволяє знижувати інтенсивність негативних емоцій, зберігати психологічну дистанцію та підтримувати внутрішню стабільність. Натомість схильність до емоційного подавлення може призводити до накопичення внутрішньої напруги, зростання рівня стресу та зниження психологічної стійкості.

Ще однією важливою характеристикою волонтерської діяльності є часта наявність конфліктних ситуацій. Конфлікти можуть виникати внаслідок високого рівня стресу у постраждалих, обмежених ресурсів допомоги, міжкультурних та комунікативних бар'єрів, а також через різницю

очікувань між волонтерами та отримувачами допомоги. У таких умовах особливої ваги набувають стилі поведінки у конфлікті, які відображають індивідуальні способи реагування особистості на конфліктну взаємодію.

Відповідно до моделі К. Томаса та Р. Кілмана, виділяють п'ять основних стилів поведінки у конфлікті: співробітництво, компроміс, пристосування, уникнення та конкуренцію. Для волонтерської діяльності найбільш психологічно адаптивними вважаються співробітництво та компроміс, оскільки вони сприяють збереженню конструктивних стосунків, зниженню емоційної напруги та підтриманню внутрішньої рівноваги волонтера. Натомість домінування уникнення або конкуренції може свідчити про емоційну перевтому, недостатню конфліктологічну компетентність або зниження психологічної стійкості.

Таким чином, емоційна регуляція, емпатія та стилі поведінки у конфлікті виступають взаємопов'язаними психологічними характеристиками волонтерської діяльності. Їхній рівень сформованості значною мірою визначає здатність волонтерів ефективно виконувати свої функції, зберігати психологічну стійкість та запобігати емоційному вигоранню у роботі з постраждалими від війни. Саме ці чинники формують основу конфліктологічної компетентності як важливого ресурсу психологічної стійкості волонтерів.

Отже, теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що психологічна стійкість волонтерів формується під впливом комплексу взаємопов'язаних чинників, серед яких важливе місце посідають конфліктологічна компетентність, стилі поведінки у конфлікті, емоційна регуляція та емпатія.

Здійснений теоретичний аналіз проблеми психологічної стійкості та конфліктологічної компетентності волонтерів створює наукове підґрунтя для проведення емпіричного дослідження. З метою перевірки теоретичних положень, виявлення особливостей прояву психологічної стійкості, стилів поведінки у конфлікті, емоційної регуляції та емпатії у волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, у наступному розділі подано організацію та методи емпіричного дослідження.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ І ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТІЙКОСТІ ВОЛОНТЕРІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВІД ВІЙНИ

2.1 Обґрунтування процедури емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження було спрямоване на вивчення психологічної стійкості волонтерів, які працюють з особами, постраждалими від війни, а також на виявлення ролі конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції та емпатії як чинників її формування.

Метою емпіричного дослідження є виявлення взаємозв'язку між рівнем психологічної стійкості волонтерів та особливостями їхньої конфліктної поведінки, емоційної регуляції й емпатії в умовах роботи з постраждалими від війни.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання емпіричного дослідження:

1. Визначити рівень психологічної стійкості та життєстійкості волонтерів.
2. Дослідити домінуючі стилі поведінки волонтерів у конфліктних ситуаціях. Виявити особливості емоційної регуляції волонтерів.
3. Дослідити рівень і прояви емпатії як особистісної характеристики.
4. Проаналізувати взаємозв'язки між показниками психологічної стійкості, конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції та емпатії.

Відповідно до мети і завдань було сформульовано такі гіпотези дослідження:

- основна гіпотеза полягає в припущенні, що вищий рівень конфліктологічної компетентності волонтерів пов'язаний з вищим рівнем їх психологічної стійкості;

- передбачається, що конструктивні стилі поведінки у конфлікті (співробітництво, компроміс) та когнітивна переоцінка як стратегія емоційної регуляції позитивно корелюють із психологічною стійкістю;
- очікується, що емоційне подавлення та уникнення конфліктів матимуть негативний зв'язок із показниками стійкості;
- передбачається, що емпатія виступає значущим, але потенційно амбівалентним чинником, який за відсутності навичок саморегуляції може знижувати психологічну стійкість волонтерів.

Емпіричне дослідження проводилося у серед волонтерів, які працюють з українськими біженцями закордоном, зокрема в Норвегії, а саме волонтери Ukrainisk Forening i Rogaland (Українська спілка в Ругаланн); волонтери Norsk Ukrainisk Støtteforening «Trident» (Норвезько–Українська спілка підтримки «Триден/Тризуб» та волонтери евакуаційної місії Православної Церкви України «ПАРАВОЛАН» (Масові евакуації поранених з зони бойових дій)

Вибірку дослідження склали 62 волонтери віком від 19 до 54 років. Вибірка представлена різними напрямками діяльності: гуманітарна підтримка, психологічний супровід, перекладацька діяльність, робота у шелтерах, а досвід волонтерства від 3 місяців.

Вибірка є релевантною меті дослідження, оскільки всі учасники мають безпосередній досвід взаємодії з особами, які пережили травматичні події, та регулярно стикаються з високим емоційним навантаженням і конфліктними ситуаціями.

Відповідно до мети та гіпотез було обрано такі психодіагностичні методики:

1. *Шкала психологічної стійкості Коннора–Девідсона (CD–RISC–25) (автори: К. Коннор, Дж.Девідсон, 2003)* – використовувалась для оцінки рівня загальної психологічної стійкості особистості.

2. *Опитувальник життєстійкості (Hardiness Survey) (автор: С. Мадді, 2002)* – застосовувалась для визначення життєстійкості як особистісного ресурсу подолання стресу.

3. *Опитувальник стилів поведінки у конфлікті Томаса–Кілмана (TKI)* (автори: К.Томас, Р. Кілман, 1974) – використано для діагностики домінуючого стилю поведінки у конфліктних ситуаціях.

4. *Опитувальник емоційної регуляції (ERQ)* (автори: Дж.Гросс, О.Джон, 2003) – призначена для оцінки стратегій емоційної регуляції, зокрема когнітивної переоцінки та емоційного подавлення.

5. *Індекс міжособистісної реактивності (IRI)* (автор: М. Девіс, 1980) – використано для дослідження рівня та структурних компонентів емпатії особистості.

Застосування саме цього комплексу методик зумовлене необхідністю багатовимірного аналізу психологічної стійкості, яка не зводиться лише до індивідуальних рис, а проявляється через стиль взаємодії, здатність до регуляції емоцій та рівень емпатійної залученості. Такий підхід дозволяє розглядати конфліктологічну компетентність не ізольовано, а в системі взаємозв'язків з іншими психологічними ресурсами волонтера (див. таблицю 2.1).

Таблиця 2.1

Зведені показники психологічних ресурсів волонтерів та методики їх діагностики

№	Психологічний показник / ресурс	Методика дослідження	Автор(и) методики	Вимірювана якість
1	Загальна психологічна стійкість	Шкала психологічної стійкості Connor–Davidson (CD-RISC-25)	К. Коннор, Дж. Девідсон	Рівень здатності адаптуватися до стресу, відновлюватися після труднощів, зберігати внутрішній контроль
2	Адаптивність	CD-RISC-25 (підшкала)	К. Коннор, Дж. Девідсон	Гнучкість поведінки, здатність пристосовуватися до змінних умов
3	Контроль над життям	CD-RISC-25 (підшкала)	К. Коннор, Дж. Девідсон	Відчуття суб'єктивного контролю над подіями та власними реакціями
4	Стійкість у стресі	CD-RISC-25 (підшкала)	К. Коннор, Дж. Девідсон	Здатність витримувати інтенсивний та тривалий стрес
5	Життестійкість (hardiness)	Опитувальник життестійкості (Hardiness Survey)	С. Мадді	Психологічний ресурс особистості в умовах стресу
6	Залученість (commitment)	Hardiness Survey (підшкала)	С. Мадді	Активна включеність у життя та діяльність

7	Контроль (control)	Hardiness Survey (підшкала)	С. Мадді	Переконаність у здатності впливати на події
8	Прийняття виклику (challenge)	Hardiness Survey (підшкала)	С. Мадді	Сприйняття труднощів як можливостей для розвитку
9	Стилі поведінки у конфлікті	Thomas–Kilman Conflict Mode Instrument (TKI)	К. Томас, Р. Кілман	Домінуючі стратегії реагування у конфліктних ситуаціях
10	Співробітництво	TKI (підшкала)	К. Томас, Р. Кілман	Орієнтація на взаємне вирішення конфлікту
11	Компроміс	TKI (підшкала)	К. Томас, Р. Кілман	Пошук балансу інтересів сторін
12	Уникнення	TKI (підшкала)	К. Томас, Р. Кілман	Ухилення від конфліктної взаємодії
13	Конкуренція	TKI (підшкала)	К. Томас, Р. Кілман	Орієнтація на власні інтереси за рахунок іншого
14	Пристосування	TKI (підшкала)	К. Томас, Р. Кілман	Поступливість задля збереження стосунків
15	Когнітивна переоцінка	Emotion Regulation Questionnaire (ERQ)	Дж. Гросс, О. Джон	Адаптивна стратегія регуляції емоцій
16	Емоційне подавлення	ERQ (підшкала)	Дж. Гросс, О. Джон	Неадаптивна стратегія регуляції емоцій
17	Емпатійність (загальний рівень)	Interpersonal Reactivity Index (IRI)	М. Девіс	Здатність розуміти та співпереживати іншим
18	Емпатійна турбота	IRI (підшкала)	М. Девіс	Емоційна чутливість до стану іншого
19	Перспективне прийняття	IRI (підшкала)	М. Девіс	Когнітивна здатність бачити ситуацію очима іншого
20	Особистісний дистрес	IRI (підшкала)	М. Девіс	Схильність до емоційного перенавантаження

Представлена зведена таблиця відображає комплексний підхід до вивчення психологічної стійкості волонтерів як багатовимірного феномену, що формується під впливом особистісних ресурсів, конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції та емпатійності. Саме інтеграція цих показників дозволила здійснити ґрунтовний аналіз емпіричних результатів і визначити роль конфліктологічної компетентності як чинника психологічної стійкості.

Збір емпіричних даних здійснювався в умовах добровільної участі респондентів із дотриманням етичних принципів психологічного дослідження, а саме анонімності, конфіденційності та інформованої згоди. Отримані результати були оброблені з використанням методів математичної статистики, зокрема описової статистики та кореляційного аналізу Пірсона. Кореляційний аналіз застосовувався з метою виявлення напрямів і сили взаємозв'язків між показниками психологічної стійкості, стилями поведінки

у конфлікті, стратегіями емоційної регуляції та емпатійними характеристиками.

Особлива увага в аналізі результатів приділяється інтерпретації конфліктологічної компетентності як чинника та ресурсу психологічної стійкості. Це передбачає не лише констатацію статистичних зв'язків, а й їх психологічне осмислення в контексті волонтерської діяльності, що здійснюється в умовах підвищеного емоційного навантаження та соціальної відповідальності.

Таким чином, обрана методологія та використані методи забезпечують цілісний підхід до вивчення психологічної стійкості волонтерів і створюють надійне підґрунтя для подальшого аналізу результатів емпіричного дослідження, представленого у наступному підрозділі.

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження

Для оцінки рівня психологічної стійкості волонтерів була використана *шкала психологічної стійкості Коннора–Девідсона (CD–RISC–25)*, яка дозволила комплексно оцінити здатність особистості адаптуватися до стресових і кризових ситуацій, відновлювати внутрішні ресурси та зберігати ефективне функціонування в умовах підвищеного психоемоційного навантаження.

Отримані результати свідчать про неоднорідність рівнів психологічної стійкості у досліджуваній вибірці волонтерів (див. таблицю 2.2).

Зокрема, 29% респондентів продемонстрували високий рівень психологічної стійкості. Для цієї групи характерна здатність швидко відновлюватися після стресових подій, зберігати емоційну врівноваженість, відчуття контролю над життєвими обставинами та впевненість у власних можливостях. Такі волонтери здатні ефективно функціонувати в умовах високої емоційної напруги, що є важливим ресурсом у роботі з постраждалими від війни.

Найбільшу частку вибірки становлять волонтери із середнім рівнем психологічної стійкості — 55%. Представники цієї групи в цілому здатні адаптуватися до складних умов діяльності та справлятися зі стресом, однак їхні психологічні ресурси є обмеженими у разі тривалого або повторюваного психоемоційного навантаження. За відсутності додаткової підтримки (супервізії, психологічної допомоги, тренінгів саморегуляції) ця група може опинитися у зоні підвищеного ризику розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання.

Низький рівень психологічної стійкості виявлено у 16% волонтерів. Ця категорія респондентів характеризується підвищеною вразливістю до стресу, труднощами з емоційною саморегуляцією, зниженим відчуттям контролю над життєвими подіями та більшою схильністю до емоційного виснаження. Отримані результати дозволяють розглядати цю групу як групу психологічного ризику, яка потребує системної підтримки та цілеспрямованих профілактичних заходів.

Таблиця 2.2

Рівень психологічної стійкості волонтерів

Рівень психологічної стійкості	Вибірка
Високий рівень	29%
Середній рівень	55%
Низький рівень	16%

Додатковий аналіз підшкал методики дозволив глибше розкрити структуру психологічної стійкості волонтерів (див. таблицю 2.3).

Таблиця 2.3

Результати показників за методикою CD-RISC-25

Показник	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Адаптивність	52%	38%	10%
Контроль над життям	45%	41%	14%
Віра у власні сили	34%	49%	17%
Стійкість у стресі	26%	55%	19%

Найвищі показники було зафіксовано за компонентом адаптивності: 52% волонтерів мають високий рівень розвитку цієї характеристики. Це свідчить про здатність більшості респондентів гнучко реагувати на зміни умов діяльності, швидко пристосовуватися до нових соціальних, організаційних та емоційних викликів, що є особливо важливим у волонтерській діяльності в умовах війни.

Також відносно високими виявилися показники за підшкалою контролю над життям, де 45% учасників дослідження продемонстрували високий рівень. Це означає, що значна частина волонтерів відчуває здатність впливати на події власного життя, приймати рішення та нести відповідальність за свої дії навіть у складних ситуаціях.

Водночас найнижчі результати були зафіксовані за підшкалою «стійкість у стресі», де 19% волонтерів мають низький рівень. Такий показник свідчить про труднощі у збереженні емоційної стабільності під час тривалого стресу та вказує на потребу розвитку навичок емоційної регуляції й психогігієни, а також на загальний дистрес в організмі.

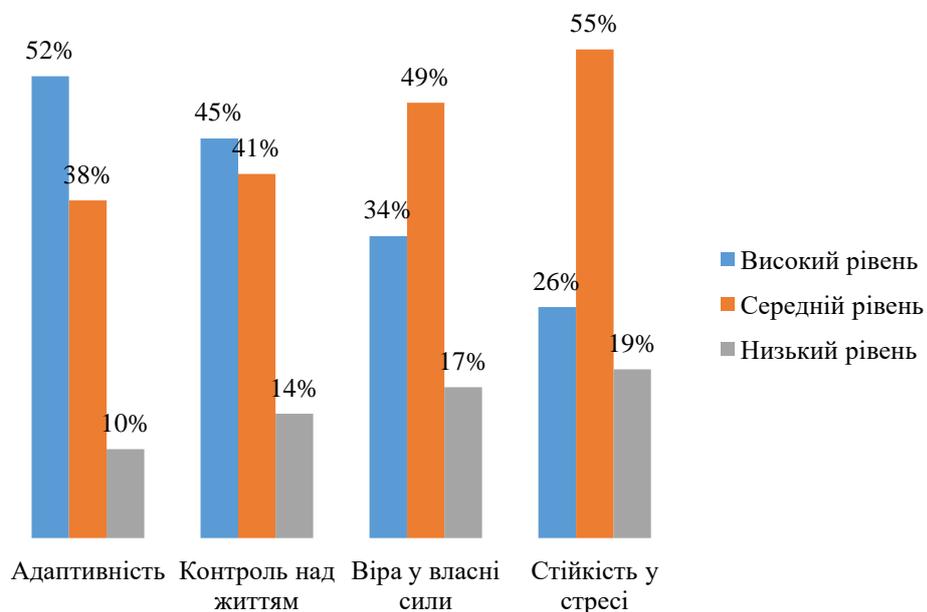


Рис. 2.1 Показники психологічної стійкості волонтерів за методикою CD-RISC-25

Отже, результати дослідження свідчать (див. рисунок 2.1), що більшість волонтерів демонструють середній рівень психологічної стійкості

з достатнім потенціалом до адаптації. Водночас наявність групи з низьким рівнем стійкості та зниженими показниками за підшкалою стійкості у стресі підтверджує необхідність цілеспрямованої психологічної підтримки, розвитку навичок емоційної регуляції та впровадження програм профілактики емоційного вигорання у волонтерському середовищі.

Для поглибленого аналізу психологічної стійкості волонтерів як ресурсу подолання стресу було використано *методику Hardiness Survey (С.Мадді)*, яка дозволяє оцінити рівень життєстійкості та її основні компоненти: залученість контроль і прийняття виклику (див. таблицю 2.4).

Отримані результати свідчать, що 31% волонтерів мають високий рівень життєстійкості, що вказує на здатність активно включатися у складні життєві ситуації, сприймати труднощі як значущу частину власного досвіду та зберігати відчуття контролю над подіями навіть в умовах стресу. Такі волонтери демонструють високий рівень внутрішньої мотивації, відповідальності та готовності до прийняття рішень у кризових ситуаціях.

Таблиця 2.4

Результати розвитку життєстійкості волонтерів за методикою С.Мадді

Рівень життєстійкості	Вибірка досліджуваних
Високий	31 %
Середній	49 %
Низький	20 %

49% респондентів продемонстрували середній рівень життєстійкості. Це означає, що більшість волонтерів загалом здатні протистояти стресу, однак за умов тривалого емоційного навантаження їхні адаптаційні ресурси можуть поступово виснажуватися. Для цієї групи характерна ситуативна впевненість у власних можливостях, яка потребує зовнішньої підтримки, зокрема соціальної та професійної.

Водночас 20% волонтерів мають низький рівень життєстійкості, що свідчить про підвищену вразливість до стресових впливів, відчуття втрати контролю над подіями та схильність до уникання складних ситуацій. Ця

група перебуває у зоні підвищеного ризику розвитку емоційного вигорання та психоемоційного виснаження.

Поглиблений аналіз структурних компонентів життєстійкості (див. таблицю 2.5) показав, що найбільш вираженим у вибірці є компонент залученості. 47% волонтерів мають високий рівень залученості, що означає їхню психологічну включеність у волонтерську діяльність, відчуття значущості власної роботи та емоційну причетність до допомоги іншим. Це свідчить про те, що волонтерська діяльність для більшості респондентів має глибокий особистісний сенс і виступає джерелом внутрішньої мотивації.

Компонент контролю на високому рівні виявлено у 41% волонтерів. Такі результати свідчать про здатність значної частини респондентів сприймати себе як активних суб'єктів діяльності, які можуть впливати на перебіг подій та власний психологічний стан. Водночас 22% волонтерів продемонстрували низький рівень контролю, що вказує на переживання безпорадності та зниження суб'єктивного відчуття впливу на ситуацію.

Найменш вираженим компонентом виявилось прийняття виклику. Лише 28% волонтерів мають високий рівень цього показника, що свідчить про те, що не всі респонденти готові сприймати труднощі як можливості для особистісного зростання. 26% учасників продемонстрували низький рівень прийняття виклику, що може бути наслідком хронічного стресу та емоційного перевантаження, характерного для роботи з постраждалими від війни.

Таблиця 2.5

Показники життєстійкості волонтерів за методикою С.Мадді

Компонент життєстійкості	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Залученість	47 %	39 %	14 %
Контроль	41 %	37 %	22 %
Прийняття виклику	28 %	46 %	26 %

Отримані результати свідчать, що волонтери загалом володіють достатнім рівнем життєстійкості, який дозволяє їм функціонувати в умовах тривалого стресу. Найбільш ресурсним компонентом виступає залученість, що підтверджує значущість волонтерської діяльності як смислотворчого чинника. Водночас відносно нижчі показники за компонентом прийняття виклику вказують на необхідність формування у волонтерів більш гнучкого ставлення до труднощів та розвитку навичок позитивного переосмислення стресових ситуацій.

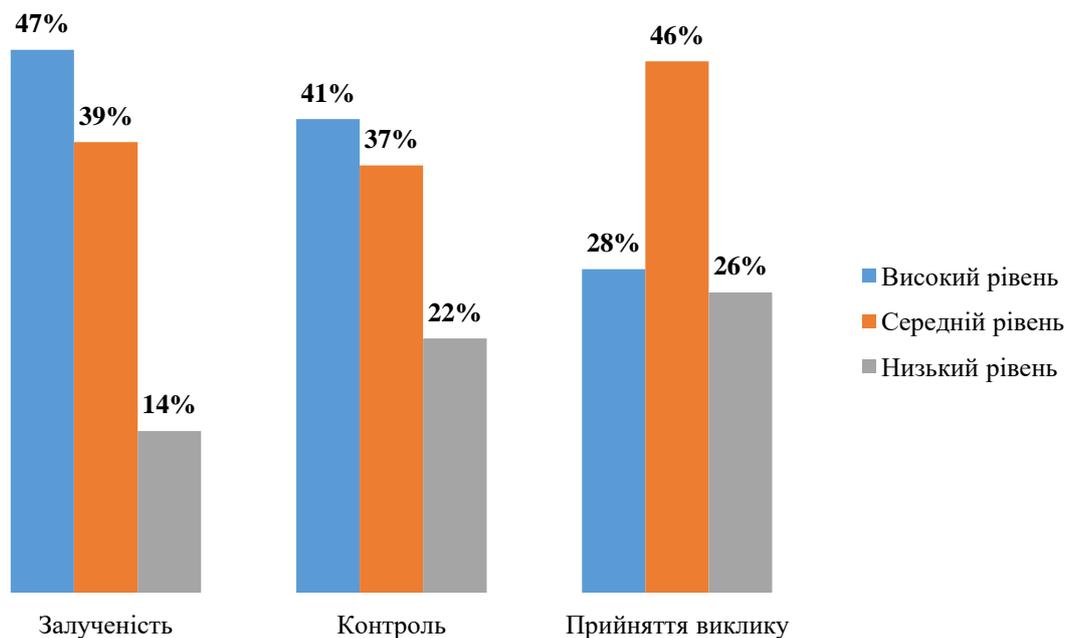


Рис. 2.2 Показники життєстійкості волонтерів за методикою С.Мадді

Узагальнюючи (див. рисунок 2.2), можна стверджувати, що життєстійкість волонтерів є важливим психологічним ресурсом, однак її підтримка потребує цілеспрямованих психоосвітніх і тренінгових заходів, спрямованих на посилення суб'єктивного контролю та здатності сприймати труднощі як можливості для особистісного зростання.

З метою виявлення домінуючих стилів поведінки волонтерів у конфліктних ситуаціях була використана методика *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*. Методика дозволяє визначити п'ять основних стилів реагування у конфлікті: співробітництво, компроміс, пристосування, уникнення та конкуренція.

Отримані результати засвідчили (див. таблицю 2.6), що у вибірці волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, переважають конструктивні стилі поведінки у конфлікті, що є позитивним показником їх конфліктологічної компетентності.

Таблиця 2.6

**Результати дослідження стратегій поведінки в конфлікті
поведінки волонтерів**

Стиль поведінки у конфлікті	Вибірка волонтерів
Співробітництво	35 %
Компроміс	29 %
Пристосування	16 %
Уникнення	11 %
Конкуренція	9 %

Найбільш поширеним стилем поведінки у конфлікті серед волонтерів виявилось співробітництво, яке обрали 35% респондентів (див. рисунок 2.3). Даний стиль характеризується прагненням до відкритого діалогу, урахування інтересів усіх сторін та пошуку взаємовигідних рішень. Використання співробітництва свідчить про високий рівень соціальної зрілості, розвинені комунікативні навички та здатність до регуляції емоцій у напружених ситуаціях. Для волонтерської діяльності, особливо у роботі з постраждалими від війни, цей стиль є найбільш ефективним і сприяє зниженню рівня конфліктності у взаємодії.

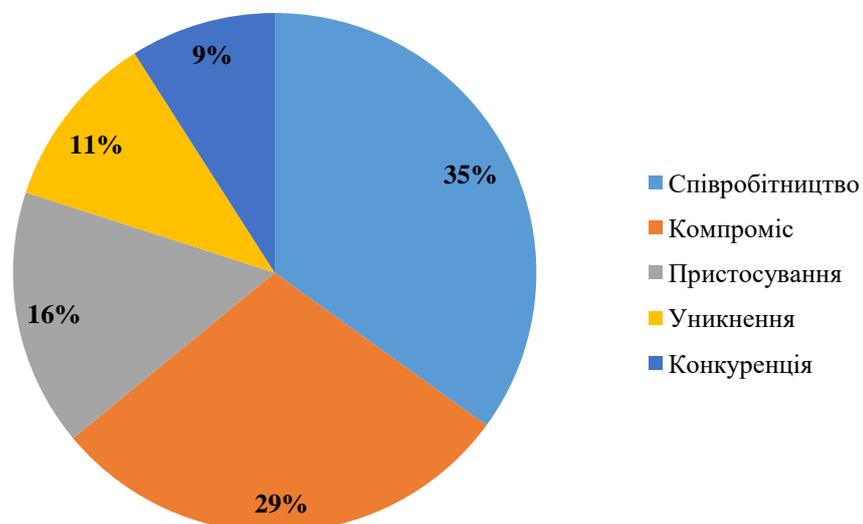


Рис. 2.3 Результати дослідження стратегій поведінки в конфлікті поведінки волонтерів

Другим за поширеністю є стиль компромісу, який обрали 29% волонтерів. Компроміс передбачає готовність до взаємних поступок задля досягнення прийняттого для обох сторін рішення. Такий стиль свідчить про гнучкість поведінки та прагматичний підхід до врегулювання конфліктів. У контексті волонтерської діяльності компроміс дозволяє швидко знизити напругу у взаємодії та запобігти ескалації конфлікту, хоча не завжди забезпечує повне задоволення потреб усіх учасників.

16% досліджуваних продемонстрували домінування стилю пристосування. Цей стиль характеризується орієнтацією на збереження стосунків шляхом поступки власними інтересами. З одного боку, така поведінка може сприяти підтриманню емоційного контакту з постраждалими, з іншого — за умови систематичного використання може призводити до ігнорування власних потреб волонтера, що підвищує ризик емоційного виснаження та вигорання.

Стиль уникнення виявлено у 11% волонтерів. Уникнення конфлікту може бути зумовлене високим рівнем емоційної напруги, втоми або бажанням не загострювати ситуацію. Хоча в окремих випадках такий стиль дозволяє тимчасово знизити напруження, його часте використання може перешкоджати конструктивному вирішенню проблем та накопичувати внутрішній стрес.

Найменш поширеним у вибірці виявився стиль конкуренції, який обрали 9% респондентів. Даний стиль характеризується наполегливим відстоюванням власної позиції без урахування інтересів іншої сторони. Низький відсоток використання конкуренції свідчить про відсутність вираженої агресивності та домінантності у поведінці волонтерів, що є позитивним показником для діяльності, спрямованої на допомогу травмованим особам.

Таким чином, результати дослідження за методикою ТКІ показали, що 64% волонтерів використовують конструктивні стилі поведінки у конфлікті (співробітництво та компроміс), що свідчить про достатньо сформовану конфліктологічну компетентність. Переважання таких стилів є важливим психологічним ресурсом, який сприяє збереженню психологічної стійкості волонтерів та підвищує ефективність їхньої роботи з постраждалими від війни.

Методика Emotion Regulation Questionnaire (ERQ) (Дж. Гросс, О.Джон) була використана з метою визначення переважаючих стратегій емоційної регуляції у волонтерів, які працюють з постраждалими від війни. Методика дозволяє оцінити дві базові стратегії регуляції емоцій: когнітивну переоцінку та емоційне подавлення, які по-різному впливають на психологічну стійкість особистості.

Когнітивна переоцінка розглядається як адаптивна стратегія емоційної регуляції, що полягає у зміні інтерпретації подій з метою зниження їх емоційної інтенсивності (див. таблицю 2.7).

Таблиця 2.7

Рівень когнітивної переоцінки волонтерів за методикою ERQ

Рівень когнітивної переоцінки	Вибірка досліджуваних
Високий	48 %
Середній	42 %
Низький	10 %

Як видно з таблиці 2.7, 48% волонтерів мають високий рівень когнітивної переоцінки, що свідчить про добре сформовану здатність переосмислювати складні або травматичні ситуації, знаходити нові смисли та знижувати емоційне напруження шляхом раціонального аналізу. Для таких волонтерів характерна психологічна гнучкість, здатність дистанціюватися від надмірних переживань і підтримувати емоційну рівновагу в умовах стресу.

42% учасників продемонстрували середній рівень когнітивної переоцінки, що вказує на часткове використання цієї стратегії. Такі волонтери здатні регулювати емоції у звичних або помірно стресових ситуаціях, однак у випадку тривалого чи інтенсивного стресу їхні ресурси можуть бути недостатніми.

10% волонтерів мають низький рівень когнітивної переоцінки, що свідчить про труднощі у зміні емоційної оцінки подій, схильність до фіксації на негативному досвіді та підвищену вразливість до стресових впливів.

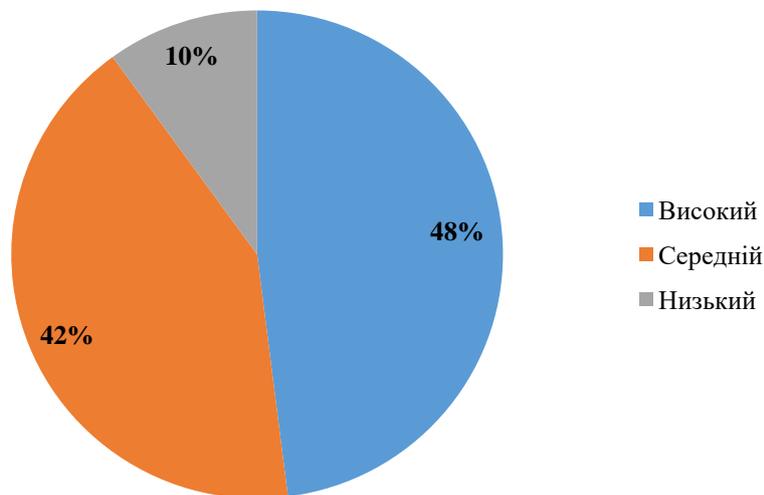


Рис. 2.4 Рівень когнітивної переоцінки волонтерів за методикою ERQ

Загалом отримані результати свідчать, що більшість волонтерів використовують когнітивну переоцінку як основний механізм емоційної саморегуляції, що є позитивним чинником їх психологічної стійкості.

Емоційне подавлення розглядається як менш адаптивна стратегія регуляції, що полягає у стримуванні або приховуванні зовнішніх проявів емоцій без їх внутрішнього опрацювання.

Рівень емоційної переоцінки волонтерів за методикою ERQ

Рівень емоційного подавлення	Вибірка досліджуваних
Високий	23 %
Середній	53 %
Низький	24 %

Результати показали, що 23% волонтерів мають високий рівень емоційного подавлення, що може свідчити про схильність до стримування власних емоцій, уникнення їх відкритого вираження та накопичення внутрішньої напруги. У контексті волонтерської діяльності така стратегія часто використовується з метою збереження функціональності, однак у довготривалій перспективі вона підвищує ризик емоційного вигорання та психосоматичних проявів.

53% волонтерів продемонстрували середній рівень емоційного подавлення, що вказує на ситуативне використання цієї стратегії. Для цієї групи характерне чергування стримування емоцій із більш адаптивними формами регуляції, залежно від контексту та рівня навантаження.

24% учасників мають низький рівень емоційного подавлення, що свідчить про більш відкритий стиль емоційного реагування та здатність виражати власні переживання. Такий рівень вважається більш сприятливим для збереження психологічного благополуччя за умови наявності навичок конструктивного емоційного вираження.

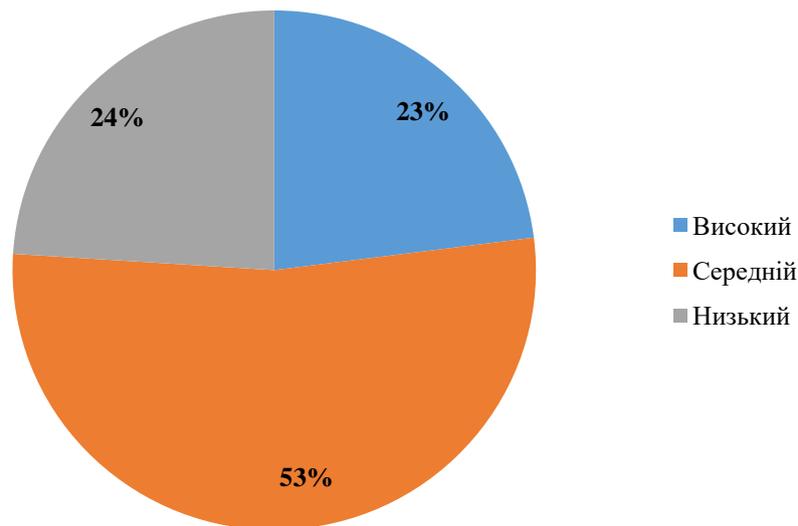


Рис. 2.4 Рівень емоційної переоцінки волонтерів за методикою ERQ

Порівняльний аналіз результатів за двома шкалами ERQ дозволяє зробити висновок, що у більшості волонтерів домінують адаптивні стратегії емоційної регуляції, зокрема когнітивна переоцінка. Водночас наявність значної частки волонтерів із підвищеним рівнем емоційного подавлення свідчить про потенційні ризики психологічного виснаження та необхідність цілеспрямованої профілактичної роботи.

Отримані результати підтверджують положення сучасних досліджень, відповідно до яких когнітивна переоцінка сприяє підвищенню психологічної стійкості, тоді як емоційне подавлення пов'язане зі зниженням адаптивності в умовах хронічного стресу. У контексті волонтерської діяльності це підкреслює важливість розвитку навичок усвідомленої емоційної регуляції як ресурсу збереження психічного здоров'я.

З метою дослідження рівня та особливостей прояву емпатії у волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, було використано методику *Interpersonal Reactivity Index (IRI)*, розроблену М. Девісом (див. таблицю 2.9).

Таблиця 2.9

Рівень емпатії досліджуваних волонтерів

Рівень емпатії	Вибірка досліджуваних
Високий	42 %
Середній	45 %
Низький	13 %

Отримані результати свідчать, що 42 % волонтерів мають високий рівень загальної емпатії, що вказує на здатність глибоко розуміти емоційний стан інших, співпереживати та емоційно залучатися у взаємодію з постраждалими. Такі волонтери, як правило, демонструють високу чутливість до потреб інших та схильність до альтруїстичної поведінки.

45 % учасників мають середній рівень емпатії, що свідчить про достатню здатність до співпереживання, однак за умов тривалого емоційного навантаження або хронічного стресу цей ресурс може виснажуватися.

13 % волонтерів продемонстрували низький рівень емпатії, що може ускладнювати емоційний контакт із постраждалими, але водночас виступати певним захисним механізмом від вторинної травматизації.

Високий рівень за шкалою фантазії виявлено у 38 % волонтерів, що свідчить про їхню здатність емоційно занурюватися у переживання інших, уявляти себе на місці постраждалих, що підсилює емпатійне розуміння. Водночас 18 % мають низький рівень, що може знижувати емоційну залученість, але водночас зменшувати ризик емоційного перенавантаження (див. таблиця 2.10).

Таблиця 2.10

Показники емпатії досліджуваних волонтерів

Шкала IRI	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Фантазія (FS)	38 %	44 %	18 %
Прийняття перспективи (PT)	46 %	41 %	13 %
Емпатійна турбота (EC)	52 %	37 %	11 %
Особистісний дистрес (PD)	27 %	48 %	25 %

Найбільш вираженою когнітивною складовою емпатії виявилось прийняття перспективи: 46 % волонтерів мають високий рівень за цією шкалою. Це свідчить про розвинену здатність розуміти позицію іншої людини без надмірного емоційного злиття, що є важливою складовою професійної взаємодії та психологічної стійкості.

Найвищі показники отримано за шкалою емпатійної турботи: 52 % волонтерів мають високий рівень. Це означає, що більшість досліджуваних демонструють щире співчуття, бажання допомагати та турбуватися про благополуччя інших. Даний компонент є ключовим мотиваційним ресурсом волонтерської діяльності.

Водночас 27 % волонтерів мають високий рівень особистісного дистресу, що вказує на схильність до переживання власного дискомфорту, тривоги та напруження у відповідь на страждання інших. Це може негативно впливати на психологічну стійкість та підвищувати ризик емоційного вигорання. 25 % мають низький рівень дистресу, що свідчить про кращу емоційну саморегуляцію.

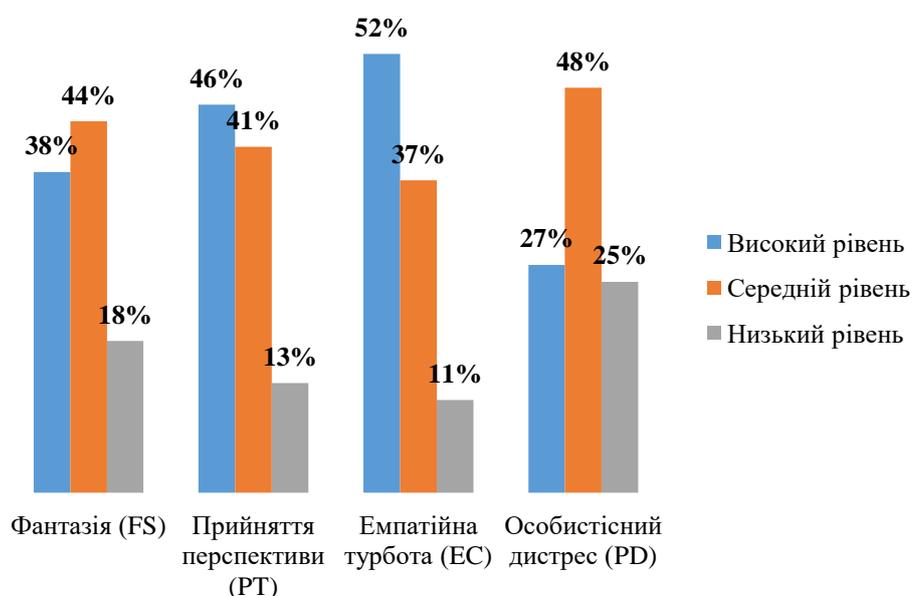


Рис. 2.5 Показники емпатії досліджуваних волонтерів

Отримані результати (див. рисунок 2.5) дозволяють зробити висновок, що волонтери загалом характеризуються високим і середнім рівнем емпатії,

з переважанням адаптивних її форм –емпатійної турботи та прийняття перспективи. Це створює сприятливі умови для ефективної допомоги постраждалим.

Водночас наявність групи волонтерів із підвищеним рівнем особистісного дистресу вказує на необхідність розвитку навичок емоційної регуляції та психологічної самопідтримки з метою збереження психологічної стійкості.

Таким чином, емпатія виступає подвійним психологічним ресурсом: з одного боку - мотиваційним і комунікативним, з іншого -потенційним фактором ризику за відсутності належної саморегуляції.

З метою перевірки гіпотези про те, що конфліктологічна компетентність виступає значущим чинником психологічної стійкості волонтерів, було проведено кореляційний аналіз показників психологічної стійкості. Для аналізу використовувався коефіцієнт кореляції Пірсона (див. таблицю 2.11)

Таблиця 2.11

Кореляційні зв'язки

Показники	Психологічна стійкість (CD-RISC)
<i>Стилі поведінки у конфлікті (TKI)</i>	
Співробітництво	$r = 0,61 *$
Компроміс	$r = 0,42 *$
Пристосування	$r = 0,18$
Уникнення	$r = -0,47 *$
Конкуренція	$r = -0,33 *$
<i>Емоційна регуляція (ERQ)</i>	
Когнітивна переоцінка	$r = 0,58 *$
Емоційне подавлення	$r = -0,29 *$
<i>Емпатія (IRI)</i>	
Емпатійна турбота	$r = 0,44 *$
Прийняття перспективи	$r = 0,51 *$
Особистісний дистрес	$r = -0,38 *$
Фантазія	$r = 0,21$

Як бачимо, результати аналізу засвідчили наявність статистично значущих позитивних кореляцій між загальним рівнем психологічної стійкості та конструктивними стилями поведінки у конфлікті:

- співробітництво ($r = 0,61$; $p < 0,01$);
- компроміс ($r = 0,42$; $p < 0,01$).

Це означає, що волонтери, які у конфліктних ситуаціях орієнтуються на пошук взаємоприйнятних рішень, діалог і врахування потреб іншої сторони, демонструють вищу здатність до адаптації, саморегуляції та відновлення після стресу. Таким чином, конструктивні стилі поведінки виступають поведінковим ресурсом психологічної стійкості.

Натомість виявлено негативні кореляційні зв'язки між психологічною стійкістю та неконструктивними стилями:

- уникнення ($r = -0,47$; $p < 0,01$);
- конкуренція ($r = -0,33$; $p < 0,05$).

Ці результати свідчать про те, що схильність до уникання конфліктів або жорсткого наполягання на власній позиції пов'язана зі зниженням адаптивності, емоційного контролю та підвищенням вразливості до стресу. Таким чином, неконструктивні стилі можуть розглядатися як фактор ризику зниження психологічної стійкості.

Аналіз взаємозв'язків між показниками ERQ та психологічною стійкістю показав, що:

- когнітивна переоцінка має виражений позитивний зв'язок із психологічною стійкістю ($r = 0,58$; $p < 0,01$)
- емоційне подавлення має негативний зв'язок ($r = -0,29$; $p < 0,05$)

Це означає, що здатність волонтера переосмислювати стресові та конфліктні ситуації, змінювати інтерпретацію подій і знижувати емоційну напругу сприяє збереженню психологічної стійкості. Натомість систематичне пригнічення емоцій виснажує психологічні ресурси та підвищує ризик емоційного вигорання.

Крім того, встановлено, що когнітивна переоцінка позитивно корелює зі стилем співробітництва ($r = 0,49$), а емоційне подавлення — з уникненням конфліктів ($r = 0,41$). Це підтверджує, що емоційна регуляція є важливим внутрішнім механізмом реалізації конфліктологічної компетентності.

Результати аналізу показали, що окремі компоненти емпатії (IRI) по-різному пов'язані з психологічною стійкістю:

- емпатійна турбота позитивно корелює зі стійкістю ($r = 0,44$; $p < 0,01$);
- перспективне прийняття має помірний позитивний зв'язок ($r = 0,38$; $p < 0,05$);
- особистісний дистрес демонструє негативний зв'язок ($r = -0,46$; $p < 0,01$).

Це свідчить про те, що здатність до співпереживання без надмірного емоційного занурення та збереження психологічних меж є ресурсною для волонтерів. Водночас високий рівень особистісного дистресу знижує стійкість і може призводити до емоційного виснаження.

Важливо, що емпатійна турбота позитивно пов'язана зі співробітництвом у конфлікті, тоді як особистісний дистрес — з уникненням, що ще раз підкреслює роль емпатії у структурі конфліктологічної компетентності.

Таким чином, отримані результати дозволяють зробити узагальнений висновок, що конфліктологічна компетентність волонтерів має багаторівневу структуру, яка включає:

- поведінковий компонент (конструктивні стилі конфлікту),
- емоційно-регулятивний компонент (когнітивна переоцінка),
- особистісний компонент (адаптивна емпатія).

Усі ці складові демонструють значущі позитивні зв'язки з психологічною стійкістю та життестійкістю. Таким чином, конфліктологічна компетентність виступає не лише професійною навичкою, а ключовим психологічним ресурсом, що забезпечує здатність волонтерів ефективно функціонувати в умовах хронічного стресу, зберігати емоційний баланс і запобігати вигоранню.

Кореляційний аналіз підтвердив висунуту гіпотезу про те, що конфліктологічна компетентність є значущим чинником психологічної стійкості волонтерів, які працюють з постраждалими від війни. Розвинені

навички конструктивної конфліктної взаємодії, адаптивна емоційна регуляція та збалансована емпатія виступають провідними ресурсами збереження психологічного благополуччя волонтерів у кризових умовах.

Кореляційний аналіз показників дозволив встановити системний взаємозв'язок між компонентами конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції, емпатії та психологічної стійкості волонтерів, що працюють з постраждалими від війни.

Найбільш виражені позитивні кореляційні зв'язки психологічної стійкості виявлено з конструктивними стилями поведінки у конфлікті. Зокрема, стиль співробітництва має сильний позитивний зв'язок зі стійкістю ($r = 0,61$), що свідчить про те, що волонтери, орієнтовані на партнерську взаємодію, діалог та пошук взаємовигідних рішень, демонструють вищий рівень психологічної адаптації та емоційної стабільності. Подібний, хоча й дещо слабший, зв'язок встановлено зі стилем компромісу ($r = 0,42$), який також виступає ресурсом збереження психологічної рівноваги в умовах конфліктної взаємодії.

Водночас неконструктивні стилі поведінки у конфлікті мають негативний зв'язок із психологічною стійкістю. Найбільш вираженим є негативний кореляційний зв'язок зі стилем уникнення ($r = -0,47$), що вказує на те, що схильність до уникання конфліктів асоціюється з емоційним виснаженням та зниженням здатності до адаптації. Негативний зв'язок також виявлено зі стилем конкуренції ($r = -0,33$), що може свідчити про підвищений рівень внутрішньої напруги та емоційного напруження у волонтерів, які використовують жорсткі стратегії взаємодії.

Аналіз показників емоційної регуляції засвідчив, що когнітивна переоцінка має значущий позитивний зв'язок із психологічною стійкістю ($r = 0,58$). Це підтверджує, що здатність переосмислювати стресові ситуації та змінювати їх суб'єктивне значення є одним із ключових психологічних ресурсів волонтерів. Натомість емоційне подавлення виявилось негативно пов'язаним зі стійкістю ($r = -0,29$), що вказує на його деструктивний вплив у довгостроковій перспективі.

Особливу увагу заслуговують зв'язки показників емпатії з психологічною стійкістю. Так, емпатійна турбота ($r = 0,44$) та прийняття перспективи іншого ($r = 0,51$) мають позитивні кореляційні зв'язки зі стійкістю, що свідчить про ресурсний характер когнітивної та емоційно зрілої емпатії. Водночас показник особистісного дистресу має негативний зв'язок зі стійкістю ($r = -0,38$), що підтверджує ризик емоційного перевантаження у разі неконтрольованого емпатійного включення.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що конфліктологічна компетентність у поєднанні з адаптивною емоційною регуляцією та зрілою емпатією виступає важливим психологічним ресурсом і чинником формування психологічної стійкості волонтерів. Таким чином, розвиток конструктивних стилів поведінки у конфлікті та навичок емоційної саморегуляції є ключовими напрямками профілактики емоційного вигорання у волонтерській діяльності.

2.3 Психологічні профілі волонтерів залежно від рівня стійкості

Результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження дозволяють розглядати конфліктологічну компетентність як один із ключових системоутворювальних чинників психологічної стійкості волонтерів, які працюють з постраждалими від війни. У контексті волонтерської діяльності конфліктологічна компетентність постає не лише як здатність ефективно вирішувати міжособистісні суперечності, а як інтегрований психологічний ресурс, що забезпечує адаптацію до хронічного стресу, збереження емоційного балансу та стабільність професійного функціонування.

Конфліктологічна компетентність включає сукупність когнітивних, емоційно-регулятивних та поведінкових компонентів. На когнітивному рівні вона передбачає усвідомлення природи конфлікту, розуміння можливих стратегій взаємодії та прогнозування наслідків власної поведінки. На

емоційно-регулятивному рівні – здатність керувати інтенсивними емоційними реакціями, зокрема тривогою, гнівом, почуттям безсилля, які часто виникають у взаємодії з травмованими особами. Поведінковий компонент проявляється у виборі конструктивних стилів поведінки у конфлікті, таких як співробітництво та компроміс, що сприяють зниженню напруги та підтриманню довірливих стосунків.

Емпіричні дані підтверджують, що саме конструктивні стилі поведінки у конфлікті, які є проявом розвиненої конфліктологічної компетентності, мають тісний позитивний зв'язок із показниками психологічної стійкості. Волонтери, які орієнтуються на співробітництво та компроміс, демонструють вищі рівні адаптивності, внутрішнього контролю та здатності до відновлення після стресових подій. Натомість домінування неконструктивних стилів, зокрема уникнення та конкуренції, пов'язане зі зниженням стійкості та підвищенням ризику емоційного виснаження.

Важливим медіатором впливу конфліктологічної компетентності на психологічну стійкість виступає емоційна регуляція. Здатність до когнітивної переоцінки – переосмислення конфліктної або стресової ситуації – підсилює адаптивний потенціал волонтерів і дозволяє їм зберігати психологічну рівновагу навіть за умов високого емоційного навантаження. Водночас емоційне подавлення, яке часто використовується як короткочасний захисний механізм, у довгостроковій перспективі послаблює психологічну стійкість і знижує ефективність конфліктної взаємодії.

Емпатія, як ще один компонент конфліктологічної компетентності, відіграє подвійне значення у формуванні стійкості. З одного боку, здатність до перспективного прийняття та співпереживання сприяє глибшому розумінню потреб постраждалих і підвищує якість допомоги. З іншого боку, надмірна емоційна залученість без належних навичок саморегуляції може посилювати емоційне навантаження. Таким чином, психологічна стійкість формується не за рахунок зниження емпатії, а через її поєднання з розвиненою конфліктологічною компетентністю та ефективною емоційною регуляцією.

Отже, конфліктологічна компетентність виступає не ізольованою навичкою, а цілісним психологічним ресурсом, що інтегрує когнітивні, емоційні та поведінкові механізми адаптації. Саме через розвиток конструктивних стилів поведінки у конфлікті, здатність до емоційної регуляції та усвідомлене використання емпатії вона забезпечує підвищення психологічної стійкості волонтерів. Це дозволяє розглядати конфліктологічну компетентність як один із провідних чинників збереження психічного благополуччя та професійної ефективності волонтерів у роботі з постраждалими від війни.

Аналіз психологічної стійкості волонтерів, що працюють з постраждалими від війни, доцільно доповнювати виокремленням узагальнених психологічних профілів, які відображають специфіку поєднання особистісних ресурсів, конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції та емпатійних характеристик. Такий підхід дозволяє глибше зрозуміти індивідуальні відмінності волонтерів у реагуванні на стресові та конфліктні ситуації, а також окреслити групи підвищеного ризику та ресурсні групи.

На основі результатів емпіричного дослідження та інтеграції показників за методиками CD-RISC-25, Hardiness Survey, TKI, ERQ та IRI було виокремлено декілька типових психологічних профілів волонтерів залежно від рівня їх психологічної стійкості.

Профіль 1. Волонтери з високим рівнем психологічної стійкості (ресурсний профіль). До даної групи належать волонтери з високими показниками психологічної стійкості та життестійкості. Для них характерні виражені компоненти контролю над життям, залученості та готовності сприймати труднощі як виклик. У конфліктних ситуаціях такі волонтери переважно використовують конструктивні стилі поведінки, насамперед співробітництво та компроміс, що свідчить про високий рівень конфліктологічної компетентності.

Емоційна регуляція у представників цієї групи ґрунтується переважно на когнітивній переоцінці, що дозволяє їм ефективно знижувати емоційну напругу та зберігати внутрішній баланс. Емпатія проявляється на оптимальному рівні: волонтери здатні співпереживати постраждалим, водночас зберігаючи емоційну дистанцію та професійні межі. Такий профіль характеризується високою адаптивністю, емоційною зрілістю та здатністю до тривалого виконання волонтерської діяльності без значних негативних наслідків для психічного здоров'я.

Профіль 2. Волонтери із середнім рівнем психологічної стійкості (адаптаційний профіль). Цю групу становить найбільша частина вибірки. Для волонтерів із середнім рівнем психологічної стійкості характерна загальна здатність до адаптації, однак за умов тривалого або інтенсивного стресу їхні психологічні ресурси можуть поступово виснажуватися. Показники життєстійкості в цій групі є помірними, з деяким зниженням компонентів контролю та стресостійкості.

У конфліктних ситуаціях такі волонтери найчастіше використовують компроміс або пристосування, рідше — співробітництво. Це свідчить про прагнення уникати ескалації конфлікту, однак іноді — за рахунок власних потреб і меж. У сфері емоційної регуляції спостерігається поєднання когнітивної переоцінки з емоційним подавленням, що може створювати внутрішню напругу та сприяти накопиченню негативних переживань.

Рівень емпатії в цій групі є достатньо високим, однак не завжди супроводжується сформованими навичками емоційного самозахисту. У разі відсутності підтримки та супервізії такі волонтери належать до групи потенційного ризику розвитку емоційного виснаження.

Профіль 3. Волонтери з низьким рівнем психологічної стійкості (профіль підвищеного ризику). До цієї групи належать волонтери з низькими показниками психологічної стійкості та життєстійкості. Вони характеризуються зниженим відчуттям контролю над життєвими подіями, труднощами у подоланні стресових ситуацій та обмеженими адаптивними ресурсами. У конфліктних ситуаціях такі волонтери частіше використовують

уникнення або конкуренцію, що свідчить про недостатній рівень конфліктологічної компетентності та труднощі у конструктивній взаємодії.

Емоційна регуляція у представників цієї групи переважно базується на емоційному подавленні, що знижує здатність до відновлення та посилює ризик емоційного вигорання. Високий рівень емпатійної чутливості, зокрема емпатійного дистресу, у поєднанні з низькою саморегуляцією створює умови для вторинної травматизації.

Даний психологічний профіль потребує особливої уваги з боку організаторів волонтерської діяльності та психологів, оскільки ці волонтери є найбільш вразливими до негативних наслідків тривалої роботи з постраждалими від війни.

Таблиця 2.12

Психологічні профілі волонтерів залежно від рівня психологічної стійкості

Профіль волонтера	Рівень психологічної стійкості (CD-RISC)	Життєстійкість (Hardiness)	Стилі поведінки у конфлікті (ТКІ)	Емоційна регуляція (ERQ)	Емпатія (IRI)	Психологічна характеристика профілю
Ресурсний волонтер	Високий	Високий рівень залученості, контролю та прийняття виклику	Співробітництво, компроміс	Висока когнітивна переоцінка, низьке подавлення	Висока емпатійна турбота, перспективне прийняття	Емоційно стабільний, конструктивний у взаємодії, здатний до саморегуляції та збереження професійних меж
Адаптивний волонтер	Середній	Середній рівень життєстійкості	Компроміс, співробітництво	Помірна переоцінка, помірне подавлення	Помірна емпатія	Гнучкий, здатний адаптуватися, але вразливий до тривалого стресу; потребує підтримки
Емпатійно перевантажений волонтер	Середній–низький	Низький контроль, висока залученість	Пристосування, уникнення	Низька переоцінка, високе подавлення	Висока емпатійна турбота, підвищений особистісний дистрес	Схильний до емоційного виснаження, співпереживання без захисних механізмів
Волонтер у	Низький	Низький	Уникнення,	Високе	Високий	Виснажений,

зоні ризику вигорання		рівень усіх компонентів	конкуренція	емоційне подавлення	особистісний дистрес, знижена перспектива	конфліктний або відсторонений, потребує негайної психологічної підтримки
-----------------------	--	-------------------------	-------------	---------------------	---	--

1. Ресурсний волонтер. Цей профіль характеризується високим рівнем психологічної стійкості, життєстійкості та сформованою конфліктологічною компетентністю. Такі волонтери переважно обирають співробітництво та компроміс у конфліктних ситуаціях, активно використовують когнітивну переоцінку як адаптивну стратегію емоційної регуляції та демонструють зрілу емпатію без надмірного емоційного залучення.

Рекомендації: доцільно залучати таких волонтерів до ролі наставників, координаторів груп та учасників супервізій як ресурсних фігур для інших членів команди.

2. Стабільний адаптивний волонтер. Волонтери цього типу мають середній рівень психологічної стійкості та загалом ефективно функціонують у волонтерській діяльності. Вони демонструють гнучкість у конфліктних ситуаціях, однак за умов тривалого навантаження їхні ресурси можуть поступово виснажуватися. Емоційна регуляція переважно є помірною, з епізодичним використанням емоційного подавлення.

Рекомендації: рекомендовано участь у тренінгах з розвитку навичок саморегуляції, профілактики вигорання та регулярні групові супервізії.

3. Емоційно перевантажений емпат. Даний профіль характеризується високим рівнем емпатії, що поєднується зі схильністю до пристосування та уникнення у конфліктних ситуаціях. Такі волонтери часто ігнорують власні потреби, емоційно залучаються в проблеми інших та використовують неадаптивні стратегії регуляції емоцій, що підвищує ризик емоційного вигорання та вторинної травматизації.

Рекомендації: необхідне навчання навичкам встановлення психологічних меж, розвиток когнітивної переоцінки та індивідуальна психологічна підтримка.

4. Волонтер групи ризику. Цей профіль характеризується низьким рівнем психологічної стійкості, переважанням уникнення або конкуренції у конфліктних ситуаціях та високим рівнем емоційного подавлення. Такі волонтери часто відчують емоційне виснаження, зниження мотивації та труднощі у взаємодії з іншими.

Рекомендації: рекомендовано обмеження навантаження, індивідуальне психологічне консультування та участь у програмах відновлення психологічних ресурсів.

Виділені психологічні профілі підтверджують, що конфліктологічна компетентність виступає важливим ресурсом і чинником психологічної стійкості волонтерів, а поєднання конструктивних стилів поведінки у конфлікті з адаптивною емоційною регуляцією значно знижує ризики емоційного вигорання у роботі з постраждалими від війни

Таким чином, виокремлення психологічних профілів волонтерів залежно від рівня психологічної стійкості дозволяє розглядати конфліктологічну компетентність та емоційну регуляцію як ключові ресурси, що визначають адаптивність волонтерів у стресових та конфліктних умовах діяльності. Отримані профілі створюють основу для подальшого аналізу емпіричних результатів та розробки диференційованих програм психологічної підтримки волонтерів.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА РОЗВИТКУ НАВИЧОК КОНСТРУКТИВНОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ВОЛОНТЕРІВ

3.1 Теоретичне обґрунтування програми розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів

Сучасні умови волонтерської діяльності, пов'язані з роботою з особами, постраждалими від війни, характеризуються підвищеним рівнем емоційного напруження, частими міжособистісними конфліктами та високими вимогами до психологічної витривалості волонтерів. Результати емпіричного дослідження, представлені у попередньому розділі, засвідчили, що рівень психологічної стійкості волонтерів значною мірою залежить від особливостей їх конфліктної поведінки, здатності до емоційної регуляції та емпатійної взаємодії. У зв'язку з цим актуалізується потреба у цілеспрямованому розвитку конфліктологічної компетентності волонтерів як важливого психологічного ресурсу.

Теоретичним підґрунтям розробки програми розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів є концепції психологічної стійкості, конфліктологічної компетентності та емоційної регуляції. Згідно з підходами Дж. Бонанно, А. Мастен, С. Хобфолла, психологічна стійкість розглядається як динамічний процес адаптації особистості до стресових і травматичних умов, який ґрунтується на наявності внутрішніх ресурсів, навичок саморегуляції та ефективних стратегій взаємодії з оточенням. Одним із таких ресурсів є здатність конструктивно долати міжособистісні труднощі та конфлікти, не втрачаючи емоційної рівноваги.

У працях К. Томаса та Р. Кілмана конфліктологічна компетентність пов'язується з усвідомленим вибором стилів поведінки у конфлікті залежно від ситуації та цілей взаємодії. Конструктивні стилі, зокрема співробітництво та компроміс, сприяють зниженню психологічної напруги, підтриманню

ефективної комунікації та збереженню емоційного ресурсу особистості. Натомість переважання уникнення або конкуренції асоціюється з накопиченням внутрішнього напруження, зростанням емоційного виснаження та зниженням стійкості.

Важливу роль у структурі конфліктологічної компетентності відіграє емоційна регуляція. Згідно з теорією Дж. Гросса та О. Джона, здатність до когнітивної переоцінки ситуації дозволяє зменшувати інтенсивність негативних емоцій, зберігати контроль над поведінкою та приймати більш зважені рішення у конфліктних умовах. Результати дослідження підтвердили, що саме ця стратегія емоційної регуляції позитивно пов'язана з психологічною стійкістю волонтерів, тоді як емоційне подавлення виступає фактором ризику.

Крім того, значущим компонентом конфліктологічної компетентності є емпатія як здатність розуміти емоційні стани інших без втрати власних психологічних меж. Дослідження М. Девіса свідчать, що оптимальний рівень когнітивної емпатії сприяє ефективній допомозі та зниженню конфліктності, тоді як надмірна емоційна залученість може призводити до вторинної травматизації. Отже, розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів має включати формування збалансованої емпатії та навичок самозахисту.

Таким чином, теоретичне обґрунтування програми розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів ґрунтується на положенні про те, що конфліктологічна компетентність виступає важливим чинником психологічної стійкості. Цілеспрямований розвиток конструктивних стилів поведінки у конфлікті, навичок емоційної регуляції та усвідомленої емпатії сприяє збереженню психологічного ресурсу волонтерів, профілактиці емоційного вигорання та підвищенню ефективності їхньої діяльності з постраждалими від війни.

На основі зазначених теоретичних положень у подальших підрозділах буде представлено структуру та зміст програми розвитку конфліктологічної

компетентності волонтерів, спрямованої на підвищення їхньої психологічної стійкості та професійної ефективності.

Розроблена програма розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів ґрунтується на положеннях психології стресу, теоріях психологічної стійкості, емоційної регуляції та сучасних підходах до конфліктологічної компетентності. Програма має комплексний характер і спрямована на формування когнітивних, емоційно-регулятивних та поведінкових компонентів конфліктологічної компетентності як ресурсу психологічної стійкості.

Метою програми є розвиток конфліктологічної компетентності волонтерів як психологічного ресурсу підвищення їхньої психологічної стійкості, збереження емоційного благополуччя та профілактики емоційного вигорання у процесі роботи з особами, постраждалими від війни.

Реалізація програми спрямована на формування у волонтерів здатності конструктивно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях, ефективно регулювати власні емоційні стани, усвідомлювати та зберігати особистісні межі, а також підтримувати адаптивні форми поведінки в умовах підвищеного стресу та міжособистісної напруги.

Завдання програми:

Для досягнення поставленої мети програмою передбачено виконання таких основних завдань:

1. Розширити знання волонтерів про природу конфлікту, його психологічні механізми, причини виникнення та особливості перебігу в умовах високого стресу та травматизації.

2. Сформувати навички розпізнавання власних стилів поведінки у конфлікті та усвідомлення їх впливу на психологічну стійкість і якість міжособистісної взаємодії.

3. Розвинути конструктивні стилі поведінки у конфлікті (співробітництво, компроміс) як ключові компоненти конфліктологічної компетентності.

4. Підвищити рівень емоційної регуляції, зокрема сформувати навички когнітивної переоцінки та зменшити схильність до емоційного подавлення.

5. Сприяти розвитку емпатії з одночасним формуванням психологічних меж, необхідних для запобігання емоційному виснаженню та вторинній травматизації.

6. Зміцнити психологічну стійкість волонтерів шляхом активізації особистісних ресурсів, життєстійкості та внутрішнього контролю.

7. Сформувати навички самопідтримки та саморефлексії, що дозволяють волонтерам своєчасно виявляти ознаки перевантаження та звертатися до ресурсів допомоги.

Програма передбачає поетапну реалізацію та складається з трьох взаємопов'язаних модулів.

Перший модуль — психоосвітній — спрямований на формування у волонтерів системи знань про природу конфлікту, його функції, типи та динаміку розвитку. У межах цього модуля розглядаються поняття міжособистісного конфлікту, особливості конфліктної взаємодії в умовах стресу та травми, а також психологічні чинники ескалації та деескалації конфліктів. Особлива увага приділяється усвідомленню ролі власних емоційних реакцій і когнітивних установок у конфліктній поведінці.

Другий модуль — емоційно-регулятивний — спрямований на розвиток навичок усвідомлення, прийняття та регуляції емоцій у конфліктних ситуаціях. У межах цього модуля волонтери навчаються використовувати адаптивні стратегії емоційної регуляції, зокрема когнітивну переоцінку, зниження емоційного напруження, відновлення емоційного ресурсу. Модуль також передбачає роботу з емпатією як важливою складовою ефективною взаємодії з постраждалими від війни та профілактики емоційного вигорання.

Третій модуль — поведінково-практичний — спрямований на формування конструктивних стилів поведінки у конфлікті. Учасники опановують навички співробітництва, компромісу, асертивної комунікації,

активного слухання та ведення діалогу в складних міжособистісних ситуаціях. Значна увага приділяється розвитку здатності до саморефлексії, аналізу власної поведінки у конфлікті та перенесенню набутих навичок у реальну волонтерську діяльність.

Таким чином, структура програми забезпечує цілісний вплив на основні компоненти конфліктологічної компетентності та сприяє зміцненню психологічної стійкості волонтерів.

Таблиця 3.1

Структура програми розвитку конфліктологічної компетентності волонтерів

Модуль програми	Мета модуля	Основні методи роботи	Очікувані результати
Модуль 1. Психосвіта з конфліктології	Сформувати уявлення про природу конфлікту та його функції	Міні-лекції, обговорення, аналіз кейсів	Усвідомлення причин конфліктів, зниження страху перед ними
Модуль 2. Стилі поведінки у конфлікті	Розвинути конструктивні стратегії взаємодії	Тренінгові вправи, рольові ігри, ТКІ-аналіз	Зростання співробітництва та компромісу
Модуль 3. Емоційна регуляція у конфлікті	Навчити керувати емоційними реакціями	Техніки когнітивної переоцінки, mindfulness, самоспостереження	Зниження емоційного подавлення, підвищення саморегуляції
Модуль 4. Емпатія і психологічні межі	Збалансувати емпатію та самозахист	Вправи на усвідомлення меж, групова рефлексія	Профілактика емоційного виснаження
Модуль 5. Психологічна стійкість і ресурси	Посилити внутрішні ресурси волонтерів	Ресурсні техніки, робота з цінностями, позитивна рефлексія	Підвищення психологічної стійкості
Модуль 6. Інтеграція навичок	Закріпити отримані вміння	Моделювання складних ситуацій, супервізія	Стабільна конфліктологічна компетентність

Реалізація програми (див. таблицю 3.1) розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів спрямована на досягнення низки психологічних і професійних результатів, які мають безпосередній вплив на рівень їх психологічної стійкості.

Очікується, що після проходження програми у волонтерів зросте рівень усвідомлення власних емоційних реакцій і поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях. Це сприятиме зменшенню імпульсивних реакцій, зниженню рівня емоційного напруження та формуванню більш гнучких способів реагування на складні міжособистісні взаємодії.

Важливим очікуваним результатом є посилення використання конструктивних стилів поведінки у конфлікті, насамперед співробітництва та компромісу, а також зниження частоти застосування неконструктивних стилів — уникнення та конкуренції. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності комунікації волонтерів з постраждалими від війни та зменшенню кількості деструктивних конфліктів.

Програма також спрямована на розвиток адаптивних стратегій емоційної регуляції, зокрема когнітивної переоцінки, що є важливим чинником психологічної стійкості. Очікується зниження рівня емоційного подавлення, яке, згідно з результатами емпіричного дослідження, пов'язане з підвищеним ризиком емоційного вигорання.

Загалом реалізація програми має сприяти підвищенню загального рівня психологічної стійкості волонтерів, посиленню їх внутрішніх ресурсів, зниженню вразливості до стресу та профілактиці вторинної травматизації.

Ефективність програми залежить від дотримання низки умов, зокрема добровільної участі волонтерів, створення безпечного та підтримувального психологічного середовища, регулярності занять та можливості рефлексивного обговорення досвіду. Важливим є також інтеграція програми у систему психологічного супроводу волонтерської діяльності та підтримка з боку координаторів і організацій, у межах яких працюють волонтери.

Отже, запропонована програма є науково обґрунтованим і практично доцільним інструментом розвитку конфліктологічної компетентності як чинника психологічної стійкості волонтерів, що працюють з постраждалими від війни

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження проблеми конфліктологічної компетентності як чинника психологічної стійкості волонтерів, що працюють з постраждалими від війни. Актуальність обраної теми зумовлена сучасними соціальними викликами, пов'язаними з повномасштабною війною в Україні, зростанням ролі волонтерської діяльності та підвищеними психологічними ризиками для осіб, які надають допомогу постраждалим у кризових умовах.

У теоретичній частині роботи узагальнено наукові підходи до розуміння психологічної стійкості як динамічного процесу адаптації особистості до стресових і травматичних умов життєдіяльності. На основі аналізу праць українських і зарубіжних науковців (Джордж Бонанно, Енн Мастен, Стівен Хобфолл, Сальваторе Мадді, Тетяна Титаренко, Максим Савчин та ін.) встановлено, що психологічна стійкість формується завдяки поєднанню особистісних ресурсів, здатності до емоційної регуляції, конструктивної взаємодії з оточенням та ефективного подолання стресових ситуацій.

У роботі уточнено зміст конфліктологічної компетентності як інтегративного особистісно-професійного утворення, що включає когнітивний, емоційно-регулятивний, мотиваційно-ціннісний та поведінковий компоненти. Показано, що володіння конструктивними стилями поведінки у конфлікті, здатність до саморегуляції емоцій та емпатійної взаємодії виступають важливими психологічними ресурсами, які сприяють збереженню психологічної стійкості волонтерів.

Емпіричне дослідження, проведене серед волонтерів, які працюють з постраждалими від війни, дозволило встановити, що більшість досліджуваних характеризуються середнім рівнем психологічної стійкості, при цьому значна частина волонтерів демонструє високі показники адаптивності, контролю над життєвими обставинами та життєстійкості. Водночас виявлено групу волонтерів із зниженим рівнем стійкості, які

перебувають у зоні ризику емоційного виснаження та потребують додаткової психологічної підтримки.

Аналіз стилів поведінки у конфлікті засвідчив домінування конструктивних стратегій, зокрема співробітництва та компромісу, що свідчить про високий потенціал конфліктологічної компетентності у досліджуваної вибірки. Водночас використання неконструктивних стилів, таких як уникнення та конкуренція, асоціюється зі зниженням психологічної стійкості та підвищенням емоційного напруження.

Результати дослідження емоційної регуляції показали, що когнітивна переоцінка виступає адаптивною стратегією, пов'язаною з вищими показниками психологічної стійкості, тоді як емоційне подавлення є фактором ризику емоційного вигорання. Дослідження емпатії засвідчило, що здатність до співпереживання та перспективного прийняття іншого сприяє ефективній взаємодії з постраждалими, однак за відсутності навичок саморегуляції може призводити до емоційного перевантаження.

Кореляційний аналіз за коефіцієнтом Пірсона підтвердив наявність статистично значущих зв'язків між показниками конфліктологічної компетентності, емоційної регуляції та психологічної стійкості. Зокрема встановлено, що конструктивні стилі поведінки у конфлікті, когнітивна переоцінка та життестійкість позитивно пов'язані з рівнем психологічної стійкості, тоді як уникнення, конкуренція та емоційне подавлення мають зворотні кореляційні зв'язки з цим показником. Отримані результати дозволяють розглядати конфліктологічну компетентність як важливий чинник і ресурс психологічної стійкості волонтерів.

На основі результатів дослідження розроблено програму розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів, яка спрямована на підвищення рівня конфліктологічної компетентності, розвиток емоційної регуляції та профілактику емоційного вигорання. Запропоновані практичні рекомендації можуть бути використані у системі підготовки, супервізійного супроводу та психологічної підтримки волонтерів, що працюють з постраждалими від війни.

Таким чином, мету та завдання кваліфікаційної роботи досягнуто, висунуті положення підтверджено емпіричними даними, а результати дослідження мають теоретичну та практичну значущість і можуть слугувати підґрунтям для подальших наукових розвідок у сфері психології волонтерської діяльності та допомагаючих професій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонова О. Р. Особливості функціонування сімейного волонтерства в Україні. Держава та регіони. Серія : *Державне управління*. 2016. № 1. С. 31–36.
2. Балабанова К.В. Аналіз представленості структурних компонентів життєздатності майбутніх рятувальників на первинному етапі їх фахової підготовки. *Теорія і практика сучасної психології*: збірник наук. праць. Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2018. № 3. С. 262–273.
3. Безпальча Р. Ф. Технологія попередження конфліктів : навч. посіб. Київ : Главник, 2017. 128 с.
4. Бикова О. В. Формування готовності до професійної діяльності майбутніх офіцерів пожежної охорони : автореф. дис... канд. пед. наук. Київ, 2011.
5. Блоха Я. Є. Світоглядні засади волонтерства в Україні в умовах війни. *Філософські обрії*. 2023. Вип. 47. С. 80–88.
6. Бойко Г. В. Вплив групових заходів із популяризації волонтерства на інформованість і вмотивованість шкільної та студентської молоді. *Науковий журнал Хортицької національної академії. Серія : Педагогіка. Соціальна робота*. 2022. Вип. 1. С. 113–123.
7. Боряк О. В. Інклюзивне волонтерство в Україні: реалії та перспективи. *Inclusion and Diversity*. 2023. Спецвип. С. 14–17.
8. Буряк–Габрись І. Волонтерство здобувачів освіти професійнотехнічних навчальних закладів в умовах воєнного стану (з досвіду роботи). *Український педагогічний журнал*. 2023. № 2. С. 162–169.
9. Великий В. М. Менеджмент конфліктів : навч. посіб. Херсон ХДАУ, 2016. 345 с.
10. Вовчаста Н.Я. Організаційно–педагогічні умови професійної підготовки фахівців пожежно–рятувальної служби : дис... канд. пед. наук. Львів, 2010. 195 с.

11. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2009. 464 с.
12. Гапон Н. П. Соціально–психологічні аспекти дослідження волонтерства: мотивація та організаційні очікування волонтерів. *Габітус*. 2023. Вип. 47. С. 171–175.
13. Гапон Н. П. Соціальна психологія : навч. посіб. Львів : ЛНУ, 2008. 365 с.
14. Головка О. В. Волонтерство в Україні: історико–правовий аспект. *Право і Безпека*. 2023. № 2. С. 9–18.
15. Денисенко І. Д. Проблемне поле волонтерства у вітчизняному соціально–політичному дискурсі: основні підходи та стратегії дослідження. *Сучасне суспільство*. 2022. Вип. 1. С. 4–18.
16. Діагностика та прогнозування професійно–важливих якостей начальників караулів оперативно–рятувальної служби цивільного захисту : монографія / Асоцький В. В., Лебедева С. Ю., Тімченко О. В. та ін. Харків : НУЦУЗУ, 2015. 188 с.
17. Долинська Л. В., Матяш–Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Каравела, 2013. 303 с.
18. Дубчак Г. Моделі конфлікту в зарубіжній психології. *Проблеми загальної та психологічної психології*. Київ, 2012. Вип. 9. С. 16–18.
19. Екстремальна психологія : підручник / за ред. О.В. Тімченка. Київ : Август Трейд, 2007. 502 с.
20. Ємельяненко Л. М. Петюх В. М. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2013. 315 с.
21. Зелінська Т. М. Амбівалентність особистості : теорія, діагностика і психокорекція : навч. посіб. Київ : Каравела, 2010. 255 с.
22. Зима О. Г. Особливості волонтерства та його розвиток в Україні: препринт / Зима О. Г., Підгайна В. О. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 48 с.
23. Івашова Л. М. Волонтерство як феномен розвитку громадської та народної дипломатії задля забезпечення національної безпеки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 18. С. 120–127.

24. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Київ : Наукова думка, 1996. 190 с.
25. Кадочнікова О. П. Мовнокультурний код українського військового волонтерства (на матеріалі назв волонтерських організацій). Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : *Філологія*. 2024. Вип. 22. С. 114–118
26. Калаур С. М. Практикум з соціальної конфліктології. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2007. 168 с.
27. Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціальна конфліктологія : навч.–метод. посіб. Тернопіль : Астон, 2010. 362 с.
28. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації : монографія. Київ, 2009. 268 с.
29. Коваль І. С. Професійно–психологічна підготовка майбутніх рятувальників ДСНС України. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова*. Серія 19 : Корекційна педагогіка та спеціальна психологія. 2015. Вип. 29. С. 178–183.
30. Коваль І. С. Тренінг формування психологічної готовності майбутніх рятувальників до діяльності в екстремальних умовах. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. № 18. С. 97–104.
31. Козубовська І.В., Козубовський Р.В., Милян Ж.І. Залучення майбутніх фахівців соціально–педагогічної сфери до волонтерської діяльності (методичні рекомендації). Ужгород, 2022. 34
32. Козяр М. М. Екстремальна–професійна підготовка до діяльності в надзвичайних ситуаціях. Львів : СПОЛОМ, 2004. 376 с.
33. Колесніченко О. С. Психологічна готовність працівників МНС України до професійної діяльності в екстремальних умовах : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2011. 23 с.
34. Конфліктологія: підручник / за ред. Л. Герасіної, М. Панова. Харків : Право, 2002. 256 с.
35. Корольчук М.С. Психологія праці у звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2015. 651 с.

36. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика : навчальний посібник. Київ : Ельга, Ніка–центр, 2004. 400 с.
37. Кравчук С. Психологічні основи міжособистісних стосунків у групі. *Соціальна психологія*. 2007. №3 С. 100–105.
38. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ: Ніка–Центр, 2007. 432 с.
39. Кручек В. Психолого–педагогічні основи міжособистісного спілкування : навч. посіб. Київ : НАКККіМ, 2010. 187 с.
40. Кузікова С. Б. Теорія і практика вікової психокорекції : навчальний посібник. Суми : Університетська книга, 2006. 384 с.
41. Кутішенко В. П., Ставицька С. О. Психологія розвитку та вікова психологія : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2012. 448 с.
42. Куфілієвський А. С. Синдром вигорання в професійній діяльності пожежних. *Наукові записки Харківського військового університету Міноборони України*. Серія: соціальна філософія, педагогіка, психологія : зб. наук. праць / за ред. Вашкевич В. М. Харків, 2001. Вип. XII. С. 238–243.
43. Кушнірюк В. М. Гуманізація міжособистісних стосунків як умова запобігання конфліктів у педагогічному процесі. Київ : Знання, 2011. 224 с.
44. Ложкін Г.В., Юрківський Є. В., Моначин І. Л. Практикум з конфліктології. Тернопіль : Воля, 2005. 168 с.
45. Лях Т., Лютий В., Жуков В. Волонтерська діяльність студентів як шлях до їхньої активної участі у суспільному житті 12 громади. Ввічливість. *Humanitas*, 3, С. 68–76, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.10>.
46. Мазур Н. О. Тенденції та мотиви розвитку волонтерства в Україні. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*. Економічні науки. 2020. Вип. 4. С. 177–185.
47. Матяш–Заяц Л.П. Проблема конфлікту у зарубіжній психології першої половини ХХ століття. *Психологія* : зб. наук. пр. НПУ ім. М. Драгоманова. Випуск 11. Київ : НПУ імені М.П. Драгоманова, 2000. С. 48–54.

48. Мацієвський Ю. В. Волонтерство та псевдоволонтерство в Україні: новий погляд крізь призму неформальних інститутів. *Політичні дослідження*. 2024. № 1. С. 19–41

49. Миронець С.М. Структура професійно важливих якостей рятувальників МНС України. *Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*. Київ, 2003. Т. 5, ч. 2. С. 151–159.

50. Миронець С.М., Тімченко О. В. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації : монографія. Київ : Консультант, 2008. 232 с.

51. Мірко Н. Міжнародне волонтерство та розвиток громадського сектору. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2023. № 6. С. 128–140.

52. Моргун В. Ф., Тітов. І. Г. Основи психологічної діагностики : навчальний посібник. Київ : Слово, 2012. 464 с.

53. Мороз Л. І. Професійно–психологічний тренінг у становленні особистості фахівця (на прикладі працівників ОВС) : монографія. Івано–Франківськ : Надвірнянська друкарня, 2007. 312 с.

54. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.

55. Моторна М. Волонтерство як складова підготовки майбутнього соціального працівника, соціально–культурна робота. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. Вип. 1. С. 110–121.

56. Орбан–Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2005. 448 с.

57. Орбан–Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Либідь, 2004. 576 с.

58. Петришин Г. Р. Конфліктологія : навч.–метод. посіб. Тернопіль : ТНПУ, 2014. 64 с.

59. Пірен М. І. Конфлікт і управлінські ролі : соціально–психологічний аналіз. Київ : УАДУ, 2000. 200 с.

60. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с.
61. Пов'якель Н. І., Ложкін Л. Г. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.
62. Поканевич О.А. Дослідження психологічної готовності до професійної діяльності майбутніх пожежних–рятувальників. *Вісник Національного університету оборони України*. Київ, 2019. Том 6. Вип. 15. С. 430–441.
63. Примуш М. В. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2006. 282 с.
64. Приходько І. І. Засади психологічної безпеки персоналу екстремальних видів діяльності: монографія. Харків: Акад. ВВ МВС України, 2013. 745 с.
65. Проскуріна О.О., Ладига О.І., Ладига Л.І. Політична конфліктологія. Луганськ: ЛНУ ім. Т.Шевченка, 2012. 351 с.
66. Психологічний тлумачний словник найсучасніших термінів : близько 3000 слів / ред. В. Б. Шапар. Харків : Прапор, 2009. 670 с.
67. Психологічні особливості професійно зумовлених акцентуацій рятувальників : монографія / Е. Михлюк, Л. Перелигіна, Н. Афанасьєва. Харків : Точка, 2018. 184 с.
68. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. / за ред. В. О. Джелалі. Київ, Харків : Р.И.Ф., 2006. 320 с.
69. Психологу для роботи : діагностичні методики : збірник / за ред. М. В. Лемак, В.Ю. Петрищевої. Ужгород : Вид. О. Гаркуші, 2011. 616 с.
70. Радчук В. М. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки особистості : автореф. дис... канд. психол. наук. Київ, 2010. 20 с.
71. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 332 с.
72. Савчин М. В. Соціальна психологія : навч. посіб. Дрогобич : Відродження, 2000. 274 с.

73. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2017. 239 с.
74. Санташов В.І. Психологічні особливості конфліктної поведінки військово–службовців строкової служби : автореф. дис... канд. психол. наук. Київ, 2009. 19 с.
75. Сенн Л. Ліфт настрою : як керувати своїми почуттями та емоціями / пер. з англ. О. Дятел. Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2019. 216 с.
76. Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії : навчально–методичний посібник / Г.В. Ложкін, М.О. Коць та ін. Луцьк : Волинські обереги, 2013. 336 с.
77. Трубнікова О. А. Соціально–психологічні чинники розвитку волонтерства у локальній спільноті: автореф. дис. ... канд. психол. Наук : 19.00.05 / Трубнікова Ольга Андріївна ; Київ. нац. ун–т ім. Т. Шевченка. Київ, 2011. 19 с.
78. Фоміна О. О. Альтруїзм і волонтерство: аспекти взаємозв'язку у соціальній поведінці. *Український соціум*. 2021. № 2. С. 167–182
79. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування і корекція : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 544 с.
80. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 175 с.
81. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції : активне соціально–психологічне навчання : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2004. 679 с.
82. Bonanno G. A. Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive after Extremely Aversive Events? *American Psychologist*. 2004. Vol. 59, No. 1. P. 20–28.
83. Bonanno G. A. The End of Trauma: How the New Science of Resilience Is Changing How We Think about PTSD. New York : Basic Books, 2021. 368 p.

84. Connor K. M., Davidson J. R. T. Development of a New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) // *Depression and Anxiety*. — 2003. — Vol. 18. — P. 76–82.
85. Davis M. H. Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach *Journal of Personality and Social Psychology*. 1983. Vol. 44, No. 1.— P. 113–126.
86. Deutsch M. *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven : Yale University Press, 1973. 420 p.
87. Figley C. R. *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. New York : Brunner/Mazel, 1995. 268 p.
88. Gross J. J. *Emotion Regulation: Conceptual and Empirical Foundations* *Handbook of Emotion Regulation*. New York : Guilford Press, 2014. P. 3–20.
89. Schaufeli W. B., Leiter M. P. *Burnout* . *Handbook of Stress*. New York : Wiley, 2017. P. 159–175.
90. Thomas K. W., Kilmann R. H. *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto : Consulting Psychologists Press, 1974.
91. Ungar M. *Multisystemic Resilience: Adaptation and Transformation in Contexts of Change*. Oxford : Oxford University Press, 2021. 352 p.
92. Van der Kolk B. A. *The Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma*. New York : Viking, 2014. 464 p.
93. World Health Organization. *Psychological First Aid: Guide for Field Workers*. Geneva : WHO, 2016.

ДОДАТКИ

Додаток А

Вправи до занять програми формування навичок конструктивного вирішення конфліктів у волонтерів

І етап

Вправа «Знайомство». Учасники поділяються на пари. Ведучий дає 5 хвилин на завдання. За цей час кожен має розповісти партнерові про себе і навпаки. Після цього один працівник ДСНС стає за спиною другого, кладе руки йому на плечі і знайомить з групою. Розповіді про партнерів здійснюються по колу за годинниковою стрілкою.

Вправа «Прийняття правил групи». Шляхом спільних обговорень створюються правила і одразу ж записуються на великому аркуші паперу.

Вправа «Слухаємо себе». Це вправа на ауторелаксацію. Працівникам ДСНС пропонують зручно влаштуватись і, заплющивши очі, «зазирнути» в середину себе – побачити свій настрій. Після того, як виконали інструкцію і відкрили очі, вони мають уважно роздивитися малюнки, на яких зображені певні емоції і визначити свій настрій. Потім – намалювати його. Далі треба розділити сторінку навпіл: в одній колонці намалювати ті емоції, які їм подобаються, а в другій – ті, що не подобаються.

Вправа «Сипучий пісок». Ведучий пропонує пригадати ситуацію, яка засмутила людину, і спробувати усвідомити, чому все так сталося. Далі – змінити свою звичайну реакцію і сказати: «сипучий пісок». Ці слова виражають зациклювання на емоції. Якщо ми зациклюємося на почутті злості, то не можемо з нього вибратися, як із сипучого піску. Коли ми скажемо чарівну фразу, то одразу ж нагадаємо собі це і усвідомимо, що треба щось змінити.

Вправа «Я реальне і я ідеальне». Ведучий пропонує учасникам намалювати себе такими, якими вони є насправді, і такими, якими б вони хотіли бути.

Вправа «Чарівна крамниця». Ведучий запитує учасників, які риси характеру їм притаманні. Потім пропонує уявити, що вони знаходяться в чарівній крамниці, де він – продавець. Кожен учасник може обміняти риси (мудрість, сміливість, чесність тощо), яких, на його думку, забагато і ними можна поділитися з іншими, або ті, яких він хоче позбутися, на риси, яких не вистачає, «Покупець» здає свої риси, а «продавець» цікавиться, чи є те, чого потребує «покупець», і скільки він міг би дати взамін.

Вправа «Міцне дерево». Учасники поділяються на пари. Ведучий пропонує похитатися з носків на п'ятки, при цьому плавно притискаючи п'ятки до підлоги, доки не буде відчуватися легка розтяжка у м'язах. Далі треба достояти кілька секунд, напруживши м'язи живота, ніг і грудей. Потім постаратися відчутти себе міцним деревом, коріння якого входять глибоко в землю, яке здатне витримати будь-яку негоду.

Вправа «Глибоке дихання». Дихання заспокоює нервову систему і гасить емоції. Коли ми глибоко дихаємо, то позбуваємося думок, що нас

хвилюють, відчуваємо, що можна контролювати свої думки, а не підкорятися їм. Глибоко вдихніть носом, порухайте до восьми, після чого повільно випускайте повітря через рот (губи напівстулені), при цьому рахуйте до шістнадцяти або більше, так довго, як зможете. Відчуйте, як зникає напруження.

Вправа–криголам «Мій День народження». Ця вправа показує важливість мови тіла. Учасникам пропонують стати в шеренгу:

- а) за знаком зодіаку;
- б) за порами року народження.

Важливо підтримувати для цього дружню й теплу атмосферу, підбадьорювати учасників, наголошувати на вдалому використанні технік ефективного спілкування.

Вправа «Поділися гарним настроєм». Якщо в когось із волонтерів поганий настрій, інші «дарують» йому частинку свого гарного настрою: тримаючи долоні відкритими, говорять щось приємне.

Вправа «Усмішка по колу». Діти, взявшись за руки, усміхаються по черзі одне одному.

Вправа «Нетрадиційне привітання». Учасники ходять по кімнаті й за командою ведучого при зустрічі вітаються:

- а) долонями;
- б) колінками;
- в) чолом;
- г) боком.

Вправа «Повітряні кульки». Ведучий демонструє дітям повітряні кульки. Одна надута дуже слабко, друга – середньо, а третя – дуже сильно. Учасникам пропонують поміркувати над тим, що може з кожною кулькою статися (вона може луснути або «прожити» довше), і потім застосувати цей приклад, використавши правило: «Переповнення емоціями, насамперед негативними, для людини так само небезпечно, як занадто багато повітря в кульці».

Вправа «Камінець у чобітку». Тренер розповідає дітям історію, коли камінець потрапляє до чобіт. Спочатку він не відчувається, а потім з'являється рана, починає боліти. Ця ситуація порівнюється з конфліктом. Висновок – завжди корисно говорити про свої проблеми одразу ж, як ви їх відчули. Потім кожен учасник має сказати: «У мене камінець у чобітку», – і розповісти про те, що в цю мить його турбує. Якщо все гаразд, треба сказати так: «У мене немає камінця у чобітку».

Вправа «Розбита склянка». Працівника ДСНС пропонується уявити ситуацію, коли розбивається склянка, і поміркувати, як змінити те, що сталося. «Розбита склянка» – це щось таке, що нас засмучує, але що ми не можемо змінити. Після обговорення потрібно дійти висновку, що у світі є багато речей, які ми не в силах змінити, але ми можемо змінити ставлення до них.

Вправа «Малюємо злість». Учасникам пропонують намалювати злість так, як вони уявляють, а потім знищити малюнок, розкласти багаття і спалити.

Вправа «Ану, голосніше!». Ведучий пропонує учасникам сісти і заплющити очі. За сигналом «починаємо» усі висловлюють невдоволення ситуацією (учителями, батьками, коханими, приятелями тощо). Все робиться одночасно і якомога голосніше. Коли крики почнуть стихати, ведучий дає наказ розплющити очі і повторити свої слова, дивлячись один одному в очі. Потім ведучий визначає спільні скарги. Після – кругове обговорення.

Вправа «Я ображаюсь, коли...». Кожен по колу закінчує це речення. Ведучий запитує: «У кого ще подібні ситуації викликають образу?» Після цього обговорюють найтипівіші ситуації, які викликають образу, причини їх виникнення та способи звільнення від них.

Руханка «Рубання дров». Кожному учаснику пропонується уявити в руці сокиру та п'ять дерев'яних полін. Рубати треба починати за командою тренера, який може приговорювати: «Ха!», «Увага, раз, два...». Цей прийом допомагає поліпшити настрій та звільнитися від агресії, яка накопичилася за день.

Гра «Дражнилка». Ведучий пропонує працівника ДСНС згадати випадки, коли вони дражнять одне одного або захищаються від тих людей, які кажуть їм щось неприємне. Тренер розповідає, як правильно поводитися у ситуації, коли до тебе починають чіплятися. «Спочатку порахувати до 10, а потім знайти щось приємне у тому образливому слові, яким тебе обзивають». Потім тренер каже щось образливе кожному з учасників, а вони, в свою чергу, мають виконати наведений приклад.

Вправа «Помийне відро». Учасникам пропонують написати (або намалювати) на папері свої погані думки (ті, що заважають). Далі порвати папір на шматки і викинути у помийне відро.

Релаксація «Сонечко і хмарка». Ведучий пропонує сісти якомога комфортніше, зробити глибокий вдих і видих. Відчути, як сонячне проміння покриває тіло... Уявити, що знаходишся на березі моря, сонце світить яскраво, шепоче лагідний вітерець. Але вмить сонечко сховалося за хмарку, відчувається свіжість. Треба напружитися для того, щоб розігрітись. Сонце знову з'явилося, стало спекотно. Тебе розморило на сонечку, розслабилось усе тіло, руки, ноги...

Гра «Чарівне заклинання сердитої людини». У цій грі діти вчаться використовувати альтернативні варіанти сварки. Тренер пропонує дітям ходити по кімнаті в хаотичному порядку під музику. Коли музику вимикають, вони мають негайно зупинитись, повернутися до людини, яка знаходиться ближче за всіх, і казати їй слова сердитої людини: «Ялинкн-драбинки» або «блин» або «тух-тіп-дух» (вони можуть обрати будь-яке).

Висновок: «Якщо ти злишся, то краще сказати слова сердитої людини.

Вправа «Струсни невдачі». Тренер пропонує працівника ДСНС згадати, як струшується мокрий пес (як він трусить головою, спиною, ногами), і спробувати зробити ті самі рухи. При цьому можна ричати. Таким чином позбавляються неприємних відчуттів.

Шетап «Компліменти». Учасники, сидячи у колі, обмінюються компліментами за годинниковою стрілкою.

Рольова гра «Нова сукня». Двоє учасників розігрують таку сценку: зустрічаються дві подруги. Одна каже іншій, що вона гарно виглядає у новій сукні. Інша відповідає, що сукня вже поношена, у масних плямах, тощо.

Вправа «Малювання удвох». Учасники групи у парах, тримаючись удвох за один олівець, повинні без слів намалювати й підписати малюнок.

Вправа «Жестові етюди». Один учасник групи показує жестами закінчену ситуацію і залучає до неї інших членів групи (наприклад, відкручує кран і мие руки, умивається, набирає воду в долоні і передає її по колу).

Вправа «Місток». Ця вправа – взаємодія в парах. На підлозі малюють дві паралельні лінії на відстані 30 см – це міст. Під ним – річка, з різних боків до моста одночасно підійшли дві особи. Їм треба зрозуміти один одного без слів і розійтися на вузькому місточку. Вправа передбачає роботу зі зміною партнерів у парах. Після цього обговорюють, з ким із партнерів кожен почувався надійно і впевнено.

Вправа «Донеси воду». Учасники сідають у коло спиною до центру і заплющують очі. Тренер запускає по колу тарілку, наповнену водою. Завдання гравців: обережно, не розливши води, і при цьому без слів, не встаючи з місця, передати один одному тарілку.

Вправа «Бутерброд». Ведучий видає дітям хліб, ножі, пачку вершкового масла і варення. Далі пропонує написати інструкцію щодо виготовлення бутерброду. Кожен має написати свій рецепт (не підписувати). Зібрати всі вказівки. Перший учасник зачитує їх, а інший виконує; щоб увійти в процес, треба уявити, що ви ніколи не робили нічого подібного, тому робити все чітко за вказівками. Вправу продовжувати, доки не знайдеться записана інформація.

Вправа «Світе мій, люстерко, скажи...». Усі учасники поділяються на пари. Один запитує іншого: «Світ мій, люстерко, скажи та всю правду розкажи. Чи я у світі всіх миліше, красивіше та біліше?», а другий відповідає: «Ти без сумніву чарівна. Ти ...» – далі він каже те, що знає про свого партнера.

Вправа «Чи вміємо ми слухати?». Члени груп поділяються на перший–другий. Перші номери виходять за двері і отримують завдання розказати, як вони сьогодні провели ранок (тема може бути різноманітною). Другі номери отримують завдання не слухати своїх співрозмовників і будь–яким чином показувати свою незацікавленість тим, про що розповідає партнер; але після того, як ведучий подасть сигнал (наприклад, плесне в долоні), вони повинні виявити надмірну зацікавленість розмовою. Після закінчення вправи перші номери діляться своїми враженнями та обговорюють уміння, якими необхідно оволодіти, щоб стати хорошими співрозмовниками.

Вправа «Зіпсований телефон». П'ять учасників виходять з приміщення. Ведучий запрошує одного з них і починає розповідати цікаву історію з багатьма деталями (іменами, датами). Потім запрошує наступного. Перший передає максимально детально розповідь ведучого. Той після прослуховування тексту в свою чергу передає зміст іншому.

Вправа «Плече до плеча». Двоє учасників сідають плечима один до одного і розмовляють на вільну тему впродовж 3–5 хвилин. Після цього вони діляться своїми враженнями. Чи легко їм було розмовляти?

Вправа «Наполегливість – опір». Учасники діляться на пари. Один з них щось вимагає, а другий вказує на причину, чому він змушений відмовити. Гра закінчується, коли одному з учасників вдається переконати іншого. Після закінчення учасники обговорюють, що допомагало відстоювати свою думку, а що заважало.

Вправа «Прохання». Члени групи обирають учасника, який виконуватиме прохання інших. Вони по черговому звертаються до нього з будь-яким проханням. Наприклад, відчини, будь ласка, вікно. Учасник відповідає: «Я відчинив». Той, хто просив, має відповісти: «Дякую». Якщо він забуде такі слова, то сам починає виконувати команди інших.

Вправа «Я тобі дарую». Пара учасників сідає в центрі кола. Перший учасник називає ім'я партнера і говорить, що йому дарує. Наприклад: «Оксано, я тобі дарую місяць на кебі». Партнер повинен подякувати, назвати ім'я першого учасника, показати, що сам дарує у відповідь. Гра закінчується, коли в когось з учасників не вистачить фантазії на наступний подарунок або він забуде назвати ім'я партнера, перелічити подарунки чи переплутає їх послідовність.

II етап

Вправа зі Здоровчиком. Передаючи Здоровчика (м'яку іграшку), учасники виголошують привітання групі, свої почуття, думки, які в них є на цей момент.

Вправа «Відкрите серце». Ведучий дає першому учаснику вирізане з червоного картону велике серце. Під діток має розповісти, що він відчуває, коли його дражнять чи сміються, або не помічають і запропонувати свої методи боротьби з подібними ситуаціями. Коли він усе розповість, серце передається по колу. Працівника ДСНС пропонують роздивитися деякі емоції людини і намалювати ті, які їм найбільше до вподоби. Після цього волонтерів ознайомлюють з такою ситуацією: «Пан А випадково залишив капелюх на кріслі, а пан В, не помітивши, сів на нього». Ситуація програється у парах. Кожному дається картка із зображенням певної емоції, відповідно якої він має зіграти свою роль. Наприклад: «А – оскажений. В – винний; або А та В радісні, щасливі».

Вправа «Відкритий конфлікт». Двом бажаючим пропонують змусити іншу людину виконувати певні дії. Наприклад, вийти з кімнати, зняти окуляри, відкрити вікно тощо. Перемагає той, хто виконає завдання. Той, хто програє, вибуває. Його місце займає наступний.

Вправа «Драбинка». У цій вправі партнери вступають у конфліктний діалог. Перший говорить щось суперникові. Другий відповідає йому виразом з кількох слів. Потім – знову перший. Кожний наступний вираз має бути на тон вищий, але кричати не треба. Програє той, хто не зможе підвищити тон, знайти вираз, який перевершить останній вираз партнера.

Вправа «Здобуття місця у групі». Група утворює тісне коло, намагаючись не пропустити учасника, який проривається у центр. Досвід здобуття місця у групі може бути корисним для невпевнених у собі волонтерів, «невидимих» волонтерів, для тих, кого не приймає група.

Вправа «Як висловити образу і незадоволення». Ведучий заздалегідь готує листівки з образами, характерними для певного віку. На них записані:

- а) роль того, хто ображає;
- б) роль ображеного, який реагує агресивно;
- в) роль ображеного, який реагує невпевнено;
- г) роль ображеного, який реагує з почуттям власної гідності.

Завдання: з'єднати частини листівок в одне ціле і розіграти сценку для всіх. Кожна група показує різні типи реагування на ту саму ситуацію.

Вправа «Заборонений плід». Члени групи почергово показують, як вони поводитимуться в ситуації, коли їхні бажання не збігаються із зовнішніми нормами поведінки. «Заборонений плід» кладеться на стілець, що стоїть у центрі кімнати. Кожен має підійти до стільця і показати, що він зробить із «забороненим плодом».

Вправа «Чарівність». Учасникам пропонують написати таємну записку кожному членові групи, у якій описуються його «риси чарівності». Обов'язково слід написати, де вона живе; стати в коло й створити зірку, простягнувши руки у центр кола й тихесенько пройти під звуки повільної музики. Записки спочатку складіть усі разом, а потім кожний шукає «послання» до себе.

Криголам «По той бік дороги». Учасники стають посеред кімнати, в центрі якої проходить уявна дорога. Тренер називає твердження. Ті волонтери, які погоджуються з цими висловами, мають перейти на праву сторону дороги, а хто ві – наліву. При цьому слід, щоб учасники звернули увагу на те, хто з ними по один бік дороги. Можливі твердження:

- а) я маю старшу сестру;
- б) мене дратують люди, які нав'язують свої погляди;
- в) я люблю хурму.

Заклучна гра «Чарівна зірка». Тренер розповідає дітям історію: «Колись, дуже давно, жила на світі Зірка, їй було прикро, що на неї ніхто не звертає уваги, і вона вирішила піти до мудреця. Прийшовши, вона запитала: «Чому мене не помічають?» Чаклун відповів на це, що світло зірок гасне, коли поряд є сонце, і запропонував їй жити на небі, з'являючись лише вночі. Він також попередив, що там холодно й страшно. Але Зірка нічого не злякалась, і чаклун за її хоробрість, за її бажання дарувати людям світло, зробив подарунок: не одна Зірка стала жити на небі, а багато-багато нових зірок з'явилися там, щоб їй не було самотньо. Та щоб навіки зберегти пам'ять про Зірку, мудрець подарував кожній людині її дочку – маленьку зірочку». Далі ведучий просить відгадати, де ж ці зірочки? (У кожному з нас.)

– Тому мені б хотілося, щоб ви підійшли сюди і створили одну велику зірку. Станьте в коло. Зробіть коло таким тісним, щоб, коли кожний з вас протягне руку до середини кола, створилася зірка. Ця зірка дуже тепла, тому що вона готова дарувати світло, зігріваючи сьйвом своєї доброти всіх

навкруги. Кожен має своє особливе світло, але кожен з вас також приймає й світло інших. Всі разом ви склали одну велику зірку, світло якої набагато яскравіше, ніж кожного окремо. А тепер покажіть мені, як ваша чудесна велика зірка повільно рухається на небі (учасники пересуваються маленькими кроками під музику).