

**Гаврюшенко В.В.**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

## ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ ВІЙСЬКОВОГО ПСИХОЛОГА З ГАРМОНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІЦЕРІВ У ПРОБЛЕМНИХ СИТУАЦІЯХ

*Актуальність статті полягає в тому, що військовий психолог разом з командирами і начальниками організує і здійснює психологічну роботу, спрямовуючи її на виховання особового складу, зміцнення його морально-психологічного стану і підтримку психологічної стійкості військовослужбовців. У різноманітності завдань, які вирішує військовий психолог, значне місце посідає завдання щодо забезпечення оптимальної взаємодії офіцерів у процесі служби, у тому числі в умовах проблемних ситуацій. Наявні певні етичні принципи, відповідно до яких організовується посередницька діяльність психолога. Нейтральність стосовно опонентів – психолог не прагне виявити праву і неправу сторону, плюси або мінуси позиції кожного з учасників. Свою діяльність він будує на основі об'єктивного ставлення до проблемної міжособистісної ситуації. Психолог не повинен з яких-небудь причин залежати від опонентів. Безоціночність позиції – психолог не дає оцінок діям або позиціям опонентів. Він підводить їх до аналізу і оцінки того, як вони діяли, що відстоювали; допомагає прогнозувати рішення і наслідки. Конфіденційність – будь-яка інформація особистого, а тим паче інтимного характеру, отримана від учасника проблемної міжособистісної ситуації, не може бути використана у збиток йому або передана іншим особам без його згоди. Процедурний характер діяльності – головне завдання психолога – організувати процедуру обговорення, орієнтуючи опонентів на майбутнє. Утримання процесу залежить від учасників. Стимулювання співпраці – психолог заохочує будь-які кроки опонентів, спрямовані на нормалізацію стосунків. Зроблено висновок, що діяльність військового психолога з урегулювання проблемних ситуацій полягає не лише у сприянні вирішенню проблеми, але і в наданні психологічної допомоги учасникам, в якій реалізуються елементи психодіагностики, консультування і психотерапевтичної роботи. Таким чином, основними напрямками діяльності військового психолога щодо оптимізації взаємодії офіцерів у проблемних ситуаціях є: формування сприятливого соціально-психологічного клімату в офіцерських колективах; підвищення конфліктологічної компетентності офіцерів; формування у них конфліктостійкості; успішна діяльність з регулювання передконфліктних і конфліктних ситуацій у взаєминах офіцерів.*

**Ключові слова:** передконфліктна ситуація, аналіз, протиріччя, проблемна ситуація, особистість, поведінка.

**Актуальність теми.** Протягом останніх десятиліть вітчизняними вченими проведена значна кількість фундаментальних досліджень психології військових підрозділів і частин, в яких подано глибокий аналіз соціально-психологічних процесів, що відбуваються у військових підрозділах, запропоновано шляхи і способи гармонізації соціально-психологічного клімату в них, розроблено рекомендації з покращення управління, спілкування, підвищення ефективності індивідуальної спільної діяльності. Нині у вітчизняній психології залишається дискусійне розуміння проблемних ситуацій життєдіяльності офіцерів, украй мало фундаментальних прикладних досліджень соціально-психологічних процесів з проблемних ситуацій, у тому числі й у міжособистісній взаємодії.

**Виклад основного матеріалу.** Військовий психолог разом з командирами і начальниками організує і здійснює психологічну роботу, спрямовуючи її на виховання особового складу, зміцнення його морально-психологічного стану і підтримку психологічної стійкості військовослужбовців. У різноманітності завдань, які вирішує військовий психолог, значне місце посідає завдання щодо забезпечення оптимальної взаємодії офіцерів у процесі служби, у тому числі в умовах проблемних ситуацій. Серед них основними, на наш погляд, є: формування сприятливого соціально-психологічного клімату в офіцерських колективах; підвищення конфліктної компетентності офіцерів; формування у офіцерського складу конфліктостійкості; посередницька діяльність військового

психолога з урегулювання проблемних ситуацій взаємодії офіцерів.

Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в офіцерських колективах. Одним з центральних завдань психологічної роботи є формування здорового морально-психологічного клімату у військових колективах. Дослідження військових психологів свідчать, що зріла громадська думка, здоровий психологічний настрій, доброзичливі міжособистісні стосунки офіцерів, розумне поєднання взаємної вимогливості і готовності надати допомогу і підтримку в проблемних ситуаціях, відсутність напружених конфліктних стосунків значною мірою сприяють успішному виконанню офіцерами завдань військової діяльності [1; 2]. Тому важливим напрямом у діяльності військового психолога із забезпечення оптимальної взаємодії офіцерів у проблемних ситуаціях є формування здорового морально-психологічного клімату в офіцерських колективах.

Важливим напрямом у діяльності військового психолога з оптимізації взаємодії офіцерів у проблемних ситуаціях є підвищення конфліктної компетентності офіцерського складу. Офіцер для успішного керівництва діяльністю підлеглих, організації спільної діяльності у військовому колективі повинен мати певний рівень соціально-психологічної компетентності. Однією зі складових частин соціально-психологічної компетентності виступає конфліктна компетентність.

Основні складники конфліктної компетентності офіцера містять: розуміння природи протиріч і конфліктів між військовослужбовцями; формування у себе і підлеглих конструктивного відношення до конфліктів у підрозділі (частині); володіння навичками безконфліктного спілкування у проблемних ситуаціях; уміння оцінювати і пояснювати виникаючі проблемні ситуації; наявність навичок управління конфліктними явищами; розвинені здібності щодо аналізу рефлексії; уміння розвивати конструктивні початки виникаючих конфліктів; уміння передбачати можливі наслідки проблемних ситуацій; уміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів.

З метою підвищення конфліктної компетентності офіцерів військовим психологом можуть бути використані різноманітні форми соціально-психологічного навчання і насамперед соціально-психологічний тренінг. Дослідження, проведені останнім часом вітчизняними психологами [3; 4], показують, що такий тренінг може

бути використаний для корекції поведінки особи в конфлікті. Застосування тренінгу передбачає врахування таких принципів: «довірчого спілкування», що полягає у створенні обстановки довіри, почуття спільності під час тренінгу; «тут і тепер», який полягає в аналізі ситуацій спілкування, учасників, що виникають у процесі спільної роботи; «персоніфікації висловлювань», що вимагає від учасників відкритого висловлювання своєї думки, зняття захисних реакцій, готовності прийняти відповідальність за свою позицію; «активності», що реалізується в залученості всіх учасників у роботу, дискусію, вправи, ігри і тому подібне; «акцентування мови почуттів», що означає вільне вираження своїх почуттів, що виникають у спілкуванні, і відкрити передачу їх тому, хто ці почуття викликав; «конфіденційності», що вимагає збереження учасниками в таємниці інформації, отриманої від інших учасників.

Базові методи соціально-психологічного тренінгу – групова дискусія та ігрові методи. Групова дискусія як метод соціально-психологічного тренінгу є колективним обговоренням якої-небудь проблеми з метою досягнення загальної думки. В процесі дискусії відбувається співставлення думок з обговорюваної проблеми. Її цінність полягає в тому, що завдяки принципу зворотного зв'язку і майстерності модератора дискусії кожен учасник тренінгу отримує можливість побачити, наскільки великі індивідуальні відмінності людей у сприйнятті і поясненні одних і тих же конфліктних ситуацій.

Серед ігрових методів соціально-психологічного тренінгу найбільшого поширення набув метод ділової гри і метод рольової гри. У діловій грі більша увага приділяється відпрацюванню взаємодії учасників гри в діяльнісних ситуаціях. Значно менше уваги приділяється аналізу міжособистісних стосунків, причин і мотивів вчинків учасників конфліктної ситуації. На думку психологів, основний акцент тут робиться на інструментальний аспект навчання [5].

У рольовій грі предметом вивчення є закономірності міжособистісного спілкування, що розуміється в єдності всіх його сторін: комунікативної, перцептивної, емоційної та інтерактивної. Рольова гра – це групова дискусія, але «в обличчях», де кожному з тих, хто бере участь, пропонується виконати роль відповідно до його уявлень про характер поведінки учасника конфлікту, а також ситуацію, яку пропонується розіграти по ролях. Інші учасники тренінгу виступають

глядачами-експертами, яким належить обговорити, чия лінія поведінки була правильнішою.

Використання соціально-психологічного тренінгу для корекції конфліктної поведінки керівників повинне забезпечити зниження вірогідності використання стратегій уникнення і суперництва, збільшення вірогідності вибору компромісу і співпраці. За допомогою соціально-психологічного тренінгу можливий формувальний вплив на вибір оптимальних способів поведінки в конфлікті, який виражається в зниженні вірогідності вибору стратегій відкритого суперництва та орієнтації на компроміс та уникнення, а також на співпрацю.

Повсякденна практика діяльності військових психологів свідчить, що для корекції неконструктивної поведінки офіцерів у проблемних ситуаціях може з успіхом застосовуватися індивідуально-психологічне консультування. Відомо, що воно широко використовується з метою корекції спілкування і взаємодії людей. Психологічне консультування розглядається як спосіб надання психологічної допомоги, спрямованої на зміну світосприйняття і поведінки особистості. Військовий психолог у процесі консультування створює умови для зміни того, кого консультують. Ключем до цієї зміни є терапевтичні стосунки між консультантом і офіцером, що звернувся до нього. За допомогою психологічного консультування часто забезпечуються позитивні зміни в конфліктній поведінці офіцерів, що звернулися за допомогою.

Підвищенню конфліктологічної компетентності офіцерів сприяє навчання їх навичок аналізу своєї поведінки у проблемній ситуації. Такий самоаналіз здійснюється довільно або мимоволі, коли офіцер потрапляє у проблемну ситуацію або після її завершення. Під час самоаналізу важливе дотримання певних принципів: об'єктивності, нейтральності, рівності критеріїв, відсутності «подвійного стандарту». Самоаналіз, підкріплений самопостереженням, самоконтролем і самовладанням, дозволяє вдосконалювати стратегії, яким надається перевага, і тактики взаємодії з іншими військовослужбовцями.

Військовому психологу доцільно вказувати офіцерам, що під час аналізу своєї поведінки у проблемних ситуаціях важливо вміти поставити себе на місце опонента, зрозуміти його позицію та інтереси. Крім того, самоаналіз передбачає і розвинену здатність до рефлексії, тобто усвідомлення офіцером того, як він сприймається партнером по взаємодії [6].

Розвиток конфліктної компетентності офіцерів здійснюється за допомогою зміни їхнього став-

лення до проблемних ситуацій, які більшістю керівників сприймаються як вкрай небажані явища у військових колективах. Це пов'язане з тим, що проблемні міжособистісні ситуації, особливо конфліктні ситуації, чинять певний негативний вплив на різні сторони життєдіяльності військових колективів. Хоча останні дослідження військових психологів свідчать про суперечливий вплив конфліктів, тобто вони можуть чинити як конструктивну, так і деструктивну дію на учасників конфліктної ситуації і найближче соціальне оточення. Психологи доцільно роз'яснювати офіцерам, що не потрібно боятися вирішувати службові і навіть особисті проблеми в умовах проблемних ситуацій, навіть якщо це конфлікт. Проведене дослідження показало, що не проблемна ситуація як така небезпечна і тому небажана, а та неконструктивна поведінка офіцерів, яку вони здійснюють у таких ситуаціях, намагаючись реалізувати свої інтереси.

Найчастіше погіршення працездатності офіцера пов'язане з тим, що йому не вдається реалізувати свої інтереси (чи вдається це лише частково), а також з більш повною реалізацією опонентом своїх інтересів. Найчастіше якість діяльності офіцера не змінюється, коли йому вдається здійснити свої інтереси і не допустити реалізації інтересів опонента. Найчастіше продуктивність діяльності офіцера покращується у разі повної (чи в основному) реалізації своїх інтересів.

Підвищення конфліктної компетентності офіцерів припускає набуття ними навичок та умінь успішної медіації, тобто регулювання як третьої сторони проблемної міжособистісної ситуації у стосунках підлеглих [7]. Так, лише в одному з чотирьох випадків офіцери, регулюючи ситуацію, прагнули допомогти розв'язати проблему. Тому необхідно, щоб вони чітко уявляли собі технологію своєї посередницької діяльності. Таким чином, діяльність офіцера-керівника з урегулювання проблемної міжособистісної ситуації серед підлеглих складається з аналізу проблемної ситуації і власне врегулювання самої ситуації.

Аналіз проблемної ситуації містить такі етапи, як: отримання інформації про ситуацію; збір даних про неї; аналіз отриманої інформації; перевірка її достовірності; оцінка проблемної ситуації. Процес врегулювання складається з вибору способу врегулювання проблемної міжособистісної ситуації, реалізації вибраного способу, уточнення інформації і рішень, що приймаються, зняття психологічного напруження у стосунках недавніх опонентів, аналізу досягнутого і недоліків у врегулюванні проблемної міжособистісної ситуації.

Отримання керівником інформації про проблемну ситуацію відбувається по різних каналах. Він сам може стати свідком виникнення проблемної ситуації між підлеглими і взяти участь в її регулюванні. Один з учасників або обидва можуть звернутися до керівника з проханням допомогти розв'язати проблему. Інформація може також надійти від свідків або найближчого оточення опонентів. Нарешті, інформація про необхідність вирішення проблемної міжособистісної ситуації між підлеглими може надійти від вищестоячого керівництва. Це відбувається у тому разі, коли відомості про ситуацію поширюються за межі підрозділу і сягають вищестоячих управлінських структур. Якщо отримана інформація вказує на небезпечний розвиток проблемної ситуації у бік конфлікту, то керівник оперативно припиняє конфліктне протистояння опонентів, обмежує їхню взаємодію або зовсім унеможливує її розвиток.

Збір даних про проблемну міжособистісну ситуацію може відбуватися як у стислі конкретні терміни, так і в процесі всієї аналітичної роботи. Як правило, це інформація про протиріччя, що лежить в основі ситуації, його головні причини, позиції учасників, цілі, що відстоюються, їхні стосунки. Джерелами цієї інформації є самі опоненти (керівник по черзі розмовляє з кожною зі сторін окремо, вживаючи заходів щодо зниження рівня їхніх негативних емоцій стосовно один одного), їхні безпосередні керівники або підлеглі, неформальні лідери колективу, їхні друзі, свідки проблемної міжособистісної ситуації, можливо, навіть члени їхніх сімей або близькі родичі.

Приступаючи до аналізу проблемної ситуації, керівникові доцільно з'ясувати сутність проблеми, в чому полягає протиріччя між опонентами. Керівник аналізує, на якій стадії розвитку перебуває проблемна ситуація, який збиток нанесений опонентами один одному.

Один з центральних моментів цього етапу – визначення головних причин виникнення протиріччя. Як правило, проблемні ситуації виникають у результаті дії декількох причин, причому одна-дві з них є домінуючими. Важливо виявити всі причини і відокремити привід від причин виникнення проблемної ситуації. Необхідно з'ясувати характер міжособистісних стосунків опонентів, і в якому стані вони перебувають на цей момент. Не менш важливо оцінити, хто підтримує кожную зі сторін, відношення оточення до цієї ситуації загалом. Не зайвим буде уточнення соціально-демографічних даних, індивідуально-психологічних особливостей опонентів, їхніх формальних

і неформальних статусів у колективі. Проводячи аналітичну роботу, необхідно постійно перевіряти достовірність отриманої інформації, уточнювати і доповнювати її, використовуючи особисті спостереження і зустрічі з різними людьми.

Паралельно з аналізом проблемної ситуації військовий керівник здійснює її оцінку. Оцінюються ступінь правоти опонентів, можливі результати і наслідки за різних варіантів розвитку. Офіцерові необхідно розглянути можливості з урегулювання або припинення розвитку ситуації у бік конфлікту. Крім того, оцінюються особисті можливості опонентів, можливості громадськості, а також тимчасові і просторові можливості з урегулювання ситуації. Ключовим питанням, що впливає на ефективність процесу врегулювання проблемних ситуацій, є вибір керівником способу їх вирішення. Маючи владні повноваження стосовно своїх підлеглих, він може реалізувати будь-яку з ролей третьої сторони (третейського судді, арбітра, медіатора, помічника, спостерігача), а також запропонувати примирення без розгляду або відкласти вирішення проблеми на певний час.

Важливо тією або іншою мірою контролювати поведінку осіб, виведених з проблемної міжособистісної ситуації, і коригувати їхні вчинки, спонукаючи до прояву порядності. Як вказують психологи, негативна установка, що сформувалася, може зберігатися певний час, і людина мимоволі відчуватиме антипатію до свого колишнього опонента, мимоволі висловлювати про нього негативну думку і навіть діяти у збиток йому [8]. Виходячи з цього, офіцерові слід створювати умови для співпереживання успіху в завданні, що виконується спільними зусиллями раніше конфліктуючих військовослужбовців, заохочувати їх на кооперативну взаємодію.

Проведення аналізу досягнутого і недоліків дозволяє керівникові акумулювати позитивний досвід регулювання проблемних ситуацій, напрацьовувати «віяло» оптимальних вирішень стандартних і нестандартних проблемних ситуацій, коригувати алгоритм своєї діяльності з регулювання проблемних ситуацій у стосунках підлеглих.

Формування конфліктостійкості офіцерів. Оптимальній взаємодії офіцерів у проблемній міжособистісній ситуації сприяє високий рівень їхньої психологічної стійкості до стресорів проблемної ситуації. Тому військовий психолог, організовуючи і проводячи психологічну роботу в частині, повинен використовувати всі можливості для формування конфліктостійкості офіцерів.

Уперше поняття «конфліктостійкість» у психологію ввів О. Анцупов. На його думку, вона є видом психологічної стійкості і полягає у здатності людини зберігати звичайний неконфліктний стиль соціальної взаємодії в умовах передконфліктних і конфліктних ситуацій [9]. Вона сприяє попередженню конфліктів у міжособистісних стосунках, а також їх вирішенню неконфліктними способами.

Виходячи з положень, що проблемна ситуація є основним видом проблемних ситуацій життєдіяльності офіцера, а умовою оптимальної поведінки і діяльності особи у проблемній ситуації служить її психологічна стійкість, можна стверджувати, що конфліктостійкість є різновидом і проявом психологічної стійкості у соціальній взаємодії офіцерів. Натепер психологічна стійкість розглядається як характеристика особистості, що полягає у збереженні оптимального функціонування психіки в умовах фруструючої і стресогенної дії проблемних ситуацій. Вона не є природженою властивістю особистості, а формується водночас з її розвитком і залежить: від типу нервової системи людини; досвіду людини, її професійної підготовки; навичок і умінь поведінки і діяльності; рівня розвитку основних пізнавальних структур особистості. Серед компонентів психологічної стійкості виділяють: емоційний, вольовий, інтелектуальний (пізнавальний), мотиваційний і психомоторний. Одні дослідники вважають провідним компонентом пізнавальний. Часто емоційний і вольовий компоненти представляють як емоційно-вольову стійкість і вважають її провідною. Інші провідним компонентом психологічної стійкості розглядають мотиваційний компонент [10]. Незважаючи на відмінність точок зору стосовно ієрархії компонентів, більшість авторів єдина в думці, що психологічна стійкість – це не просто їх сума, а інтегральне психологічне утворення.

«Питома вага» складників структурних компонентів психологічної стійкості у конкретної людини не може бути однаковою. Неможливо бути стійким до всього, тобто психологічна стійкість – це не стійкість взагалі. Показником стійкості є не стабільність як така, а варіативність. Варіативність розглядається як гнучкість, швидкість пристосування до умов життєдіяльності, що постійно міняються, висока мобільність психіки у разі переходу від завдання до завдання. В результаті проведених досліджень встановлена залежність ефективності діяльності у проблемних ситуаціях від рівня психологічної стійкості і професійної майстерності. Так, О. Анцупов у процесі

експериментального дослідження виявив, що зі зростанням важкості ситуації ефективність діяльності все більше і більше починає залежати від психологічної стійкості, а не лише від професійної майстерності [9].

Конфліктостійкість особи є одним з показників психологічної стійкості і іноді трактується як стресостійкість у міжособистісних стосунках. Конфліктостійкість офіцера розглядається нами як його здатність оптимально організувати свою поведінку з іншими військовослужбовцями, в цілому із соціальним оточенням. Як вид психологічної стійкості конфліктостійкість має свою структуру, яка містить емоційний, вольовий, пізнавальний, мотиваційний і психомоторний компоненти.

Емоційний компонент конфліктостійкості відображає емоційний стан особистості у ситуації взаємодії, рівень і характер збудливості психіки та її вплив на успішність спілкування у проблемній ситуації. Його сутність полягає в умінні особи управляти своїм емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях, здатності відкрито виражати свої емоції без образи опонента, не переходити в депресивні стани у разі затяжного конфлікту або програшу в ньому. Вольовий компонент конфліктостійкості розуміється як здатність особистості до свідомої мобілізації сил відповідно до ситуації взаємодії, до свідомого контролю та управління собою, своєю поведінкою і психічним станом. Саме вольовий компонент дозволяє регулювати емоційне збудження в проблемній міжособистісній ситуації. Багато в чому вольовий компонент забезпечує толерантність, терпимість до чужої думки, до незгоди іншого, самовладання і самоконтроль. Пізнавальний компонент – це стійкість функціонування пізнавальних процесів особистості, несприйнятність до провокаційних дій опонента. Він містить: уміння визначити початок проблемної або передконфліктної ситуації; аналіз причин виникнення протиріччя; уміння зводити до мінімуму перекручування сприйняття проблемної ситуації та особистості опонента, а також своєї поведінки; уміння дати об'єктивну оцінку проблемній міжособистісній ситуації, прогнозувати її розвиток і можливі наслідки; здатність швидко приймати правильні рішення, виділяти ядро проблемної ситуації, висувати, обґрунтовувати альтернативні вирішення проблеми; здатність до аргументації і цивілізованої полеміки в умовах суперечки. Мотиваційний компонент – це стан внутрішніх спонукальних сил, що сприяють оптимальній поведінці

у проблемній ситуації взаємодії. Він забезпечує адекватність спонукань ситуації, що складається, їх спрямованість на спільний пошук шляхів вирішення протиріччя, спрямованість на вирішення проблеми, можливість коригування інтересів, що відстоюються, залежно від зміни обстановки і розстановки сил. Психомоторний компонент забезпечує правильність дій, їх чіткість і відповідність ситуації. Його сутність полягає в умінні володіти своїм тілом, управляти жестикуляцією і мімікою, контролювати свої пози, положення рук, ніг, голови, не допускати тремора рук, тремтіння голосу, порушень координації і скруті рухів.

Високий рівень конфліктостійкості припускає психологічно грамотні дії і поведінку в проблемних і передконфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії з опонентом у конфлікті, недопущення втягування себе в ескалацію, зосередження зусиль на конструктивному вирішенні проблеми.

Психологічна підготовка зі зміцнення психологічної стійкості офіцерського складу опосередковано сприяє підвищенню їхньої конфліктостійкості. З іншого боку, з певним рівнем вірогідності можна стверджувати, що здійснення військовим психологом, командирами і начальниками заходів зі зміцнення конфліктостійкості офіцерів буде опосередковано сприяти підвищенню їхньої психологічної стійкості загалом. Останнє твердження, проте, потребує експериментальної перевірки.

Готуючи офіцерів до оптимальної взаємодії в проблемних ситуаціях, ми тим самим підвищуємо їхню психологічну стійкість, у тому числі і готовність до успішних дій у проблемних ситуаціях професійної діяльності. Тому той багатий досвід, який накопичений у рамках військової психології з формування психологічної стійкості військовослужбовців, на наш погляд, може бути з успіхом використаний у діяльності командирів, офіцерів виховних структур, у тому числі й військових психологів, зі зміцнення конфліктостійкості офіцерського складу.

Успішна діяльність військового психолога як медіатора з урегулювання проблемних ситуацій серед офіцерів загалом сприятливо впливає на їхню взаємодію у ситуаціях протиріччя. Зарубіжний і вітчизняний досвід діяльності третьої сторони у проблемних ситуаціях, зокрема в кризових і конфліктних ситуаціях, свідчить, що існують фахівці, які, виконуючи функції медіатора, в основному орієнтуються на реалізацію такої ролі, як посередництво. За своєю суттю будучи не авторитарним типом дії на протидіючій стороні, посе-

редництво дозволяє активно впливати на комунікативний процес опонентів, організувати і перетворювати його. До таких фахівців зазвичай відносять психологів, професійних конфліктологів і соціальних працівників.

Посередницька діяльність військового психолога з урегулювання проблемних ситуацій офіцерів має свою специфіку. Аналіз проблемних ситуацій за участю військового психолога як медіатора показав, що він, як правило, залучається для вирішення конфліктних ситуацій і зрідка – передконфліктних. Тому ми розглядатимемо посередницьку діяльність військового психолога в конфліктній ситуації.

Ключовим у посередницькій діяльності військового психолога є створення і забезпечення такої комунікативної ситуації, правила взаємодії в якій фактично створюють нову ситуацію у стосунках офіцерів, що сприяє врегулюванню наявного між ними конфлікту. Тому для врегулювання конфліктної ситуації психолог своїм стратегічним завданням вважає не психологічну дію на протидіючі сторони, а спонукання їх до «реконструювання конфлікту» [11], переводу його в проблемну ситуацію, ситуацію спільного пошуку і вирішення.

На відміну від діяльності військового керівника з урегулювання проблемних ситуацій, змістом якої є вирішення проблеми, психолог організує свою роботу з опонентами наче в двох площинах. Першою є організація і проведення переговорного процесу, під час якого сторони за допомогою активної комунікації приходять до вироблення узгодженого рішення. Подібні зусилля психолога дозволяють копіювати основну причину проблемної ситуації, погоджувати і реалізувати інтереси обох сторін. Причому здійснення взаємодії за типом «тріади» (опонент – психолог – опонент) робить учасників конфлікту поступливішими, оскільки вони схильні розглядати свої поступки як поступки психологові, а не протилежній стороні. Таким чином, психолог дозволяє опонентам зберегти своє обличчя. Друга площина діяльності військового психолога у проблемній ситуації полягає в наданні психологічної допомоги його учасникам. Психолог діагностує психічні стани опонентів, характер їхніх міжособистісних стосунків. За допомогою різних психотерапевтичних дій виробляється корекція мотиваційної та емоційно-вольової сфер особистості кожного опонента, зниження ступеня перекручування сприйняття проблемної міжособистісної ситуації. Крім того, не менш важливим завданням

стає відновлення і збереження стосунків сторін. Ідеться не про збереження формальних стосунків, а про міжособистісні стосунки, які служать основою для їхньої подальшої конструктивної взаємодії. Це можуть бути стосунки як між рівними за посадовим статусом військовослужбовцями, так і стосунки в діаді «керівник–підлеглий». Психолог прагне відновити ці стосунки не лише на поведінковому рівні, але й на перцептивному, комунікативному і, що особливо важливо, емоційному рівнях. У разі успіху військовому психологові вдається інтегрувати стосунки недавніх опонентів у новий якісний стан. Таким чином, психолог, регулюючи проблемні міжособистісні ситуації, водночас вирішує три основні завдання: сприяння вирішенню проблеми, реалізацію інтересів опонентів і збереження міжособистісних стосунків.

Алгоритм діяльності військового психолога у регулюванні проблемних ситуацій містить, як правило, роздільні зустрічі з опонентами, формування позитивного настрою учасників на спільну роботу (можливо, впродовж декількох зустрічей), а також етап спільної роботи, яка може бути організована з використанням системи інтеграційного ухвалення рішення.

Найявні певні етичні принципи, відповідно до яких організовується посередницька діяльність психолога. Нейтральність стосовно опонентів – психолог не прагне виявити праву і неправу сторону, плюси або мінуси позиції кожного з учасників. Свою діяльність він будує на основі об'єктивного ставлення до проблемної міжособистісної ситуації. Психолог не повинен з яких-небудь причин залежати від опонентів. Безоціночність позиції – психолог не дає оцінок

діям або позиціям опонентів. Він підводить їх до аналізу і оцінки того, як вони діяли, що відстоювали; допомагає прогнозувати рішення і наслідки. Конфіденційність – будь-яка інформація особистого, а тим паче інтимного характеру, отримана від учасника проблемної міжособистісної ситуації, не може бути використана у збиток йому або передана іншим особам без його згоди. Процедурний характер діяльності – головне завдання психолога – організувати процедуру обговорення, орієнтуючи опонентів на майбутнє. Утримання процесу залежить від учасників. Стимулювання співпраці – психолог заохочує будь-які кроки опонентів, спрямовані на нормалізацію стосунків. Він спонукає їх робити взаємні кроки назустріч один одному. Цим забезпечується перехід учасників обговорення від конфронтації до домовленості. Робота з процесом, а не з рішенням – психолог несе відповідальність не за характер рішень, що приймаються, а лише за рух до цього рішення.

**Висновки.** Отже, діяльність військового психолога з урегулювання проблемних ситуацій полягає не лише у сприянні вирішенню проблеми, але і в наданні психологічної допомоги учасникам, в якій реалізуються елементи психодіагностики, консультування і психотерапевтичної роботи. Таким чином, основними напрямками діяльності військового психолога щодо оптимізації взаємодії офіцерів у проблемних ситуаціях є: формування сприятливого соціально-психологічного клімату в офіцерських колективах; підвищення конфліктологічної компетентності офіцерів; формування у них конфліктостійкості; успішна діяльність з регулювання передконфліктних і конфліктних ситуацій у взаєминах офіцерів.

#### Список літератури:

1. Алещенко В.І. Теорія і практика військового управління : навчальний посібник. Київ : Міністерство оборони України, 2010. 378 с.
2. Барко В.І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід) : монографія. Київ : НІКА-ЦЕНТР, 2003. 448 с.
3. Лефтеров В.О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія. Т. І. Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. Донецьк : ДЮІ, 2007. 242 с.
4. Мороз Л.І. Теоретичні та прикладні засади професійно-психологічного тренінгу працівників органів внутрішніх справ України : дис. ... д-ра психол. н. КНУВС, Київ, 2008. 375 с.
5. Сафин А.Д. Акмеологические аспекты педагогического менеджмента в учебном процессе : навчально-методичний посібник. Хмельницький : вид-во АПВУ, 1996. 144 с.
6. Демський В.В. Психологічні особливості розвитку професійної рефлексії офіцерів-прикордонників : дис. ... канд. психол. наук. Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. Хмельницький, 2009. 157 с.
7. Бучко В.Б. Психологічні чинники розв'язування майнових та немайнових спорів господарськими судами України : дис. ... канд. психол. наук. Академія управління Міністерства внутрішніх справ, Київ, 2010. 266 с.

8. Феденко Н.Ф., Галицкий В.П. Психологические аспекты преодоления конфликтных ситуаций в воинских коллективах. Москва, 1981. 116 с.
9. Анцупов А.Л. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. Москва : ГАВС, 1992. 261 с.
10. Столяренко Л.Д. Основы психологии. 4-е изд., перераб. и доп. Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. 665 с.
11. Гришина Н.В. Психология социальных ситуаций. *Вопросы психологии*. 1997. № 1. С. 121–132.

#### **Havriushenko V.V. PRINCIPAL DIRECTIONS OF A MILITARY PSYCHOLOGIST'S ACTIVITY HARMONIZING THE INTERACTION BETWEEN OFFICERS IN PROBLEM SITUATIONS**

*The relevance of the article is that the military psychologist together with commanders and superiors organizes and carries out psychological work, directing it to the education of personnel, strengthening their moral and psychological condition and maintaining the psychological stability of servicemen. In the variety of tasks solved by a military psychologist, a significant place is occupied by the task of ensuring optimal interaction of officers in the service process, including in problematic situations. There are certain ethical principles according to which the mediation activity of a psychologist is organized. Neutrality towards opponents – the psychologist does not seek to identify the right and wrong side, the pros or cons of the position of each of the participants. He builds his activities on the basis of an objective attitude to the problematic interpersonal situation. The psychologist should not depend on opponents for any reason. Invaluable position – the psychologist does not evaluate the actions or positions of opponents. He brings them to the analysis and evaluation of how they acted and defended; helps to predict decisions and consequences. Confidentiality – any information of a personal, and even more intimate nature, obtained from a participant in a problematic interpersonal situation, can not be used to his detriment or passed on to others without his consent. Procedural nature of the activity – the main task of the psychologist – to organize a discussion procedure, orienting opponents to the future. The content of the process depends on the participants. Stimulating cooperation – the psychologist encourages any steps taken by opponents to normalize the relationship. It is concluded that the activity of a military psychologist to resolve problem situations is not only to help solve the problem, but also to provide psychological assistance to participants, which implements elements of psychodiagnostics, counseling and psychotherapeutic work. Thus, the main activities of the military psychologist to optimize the interaction of officers in problematic situations are: the formation of a favorable socio-psychological climate in the officer corps; increasing the conflict competence of officers; formation of their conflict resilience; successful activities in the regulation of pre-conflict and conflict situations in the relationship of officers.*

**Key words:** pre-conflict situation, analysis, contradictions, problem situation, personality, behavior.