

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

ЕСАНОВА Оксана Михайлівна

**Психологічні особливості кризових перемовин у сімейній
медіації /Psychological features of crisis negotiations in family mediation**
спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна програма – Психологія перемовин та медіація

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи

ПСПзм-21

О. М. Есанова

Науковий керівник:

д. філософії Ю. О. Суходоля

**Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:**

" ____ " _____ 20____ р.

Завідувач кафедри

_____ А. Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2026

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне та емпіричне дослідження психологічних особливостей кризових перемовин у сімейній медіації в умовах професійного стресу працівників ДСНС. Проаналізовано сучасні наукові підходи до розуміння феномену психологічної кризи, професійного стресу, сімейної медіації та кризових перемовин у системі екстремальних професій.

Обґрунтовано вплив професійної діяльності працівників екстремальних служб на формування емоційного вигорання, тривожності, комунікативної ригідності та сімейної конфліктності. Визначено специфічні прояви професійної деформації у сімейному середовищі, зокрема феномени «професійної броні», емоційного уникнення та службового перенесення директивного стилю спілкування у побутову сферу.

У межах емпіричного дослідження проведено діагностику рівня тривожності, професійного вигорання та комунікативної безпеки у сім'ях працівників ДСНС. Для цього використано шкалу ситуативної та особистісної тривожності Ч. Спілбергера - Ю. Ханіна, методику діагностики професійного вигорання в адаптації М. Корольчука та авторську анкету «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника». Встановлено наявність взаємозв'язку між професійним стресом рятувальників та погіршенням якості сімейної взаємодії.

Розроблено та апробовано авторську програму тренінгу «Кризові перемовини у сімейній медіації (адаптовану до умов професійного стресу працівників ДСНС)», спрямовану на розвиток навичок емоційної саморегуляції, активного слухання, деескалації конфліктів та психологічної декомпресії. Результати контрольного етапу підтвердили статистично значуще зниження рівня тривожності, емоційного вигорання та сімейної конфліктності в експериментальній групі.

Практична значущість роботи полягає у можливості використання розробленої програми та авторської анкети у діяльності психологічних служб ДСНС, поліції та інших екстремальних професій.

Ключові слова: кризові перемовини, сімейна медіація, професійний стрес, емоційне вигорання, тривожність, психологічна декомпресія, ДСНС, сімейна комунікація.

ABSTRACT

The qualification thesis presents a theoretical and empirical study of the psychological features of crisis negotiations in family mediation under conditions of professional stress experienced by employees of the State Emergency Service of Ukraine (SESU). Contemporary scientific approaches to understanding the phenomena of psychological crisis, professional stress, family mediation, and crisis negotiations within the system of extreme professions are analyzed.

The study substantiates the impact of professional activity in emergency services on the development of emotional burnout, anxiety, communicative rigidity, and family conflict. Specific manifestations of professional deformation within the family environment are identified, including the phenomena of “professional armor,” emotional avoidance, and the transfer of a directive communication style from professional activity into everyday family interactions.

Within the empirical part of the study, diagnostics of anxiety levels, professional burnout, and communicative safety in the families of SESU employees were conducted. The following methods were used: the State-Trait Anxiety Inventory by C. Spielberger – Yu. Khanin, the professional burnout diagnostic methodology adapted by M. Korolchuk, and the author’s questionnaire “Level of Communicative Safety in a Rescuer’s Family.” The study confirmed the existence of a relationship between rescuers’ professional stress and deterioration in the quality of family interaction.

An original training program titled “Crisis Negotiations in Family Mediation (adapted to the conditions of professional stress of SESU employees)” was developed and tested. The program is aimed at developing skills of emotional self-regulation, active listening, conflict de-escalation, and psychological decompression. The results of the control stage confirmed a statistically significant decrease in anxiety, emotional burnout, and family conflict levels within the experimental group.

The practical significance of the study lies in the possibility of applying the developed training program and the author’s questionnaire in the work of psychological services of the SESU, police, and other extreme professions.

Keywords: crisis negotiations, family mediation, professional stress, emotional burnout, anxiety, psychological decompression, SESU, family communication.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. КРИЗА У СІМЕЙНІЙ МЕДІАЦІЇ: СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ФЕНОМЕНУ.....	11
1.1. Поняття кризи та кризових перемовин у психології	11
1.2. Сімейна медіація як форма врегулювання конфліктів	16
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КРИЗОВИХ ПЕРЕМОВИН У СІМЕЙНІЙ МЕДІАЦІЇ.....	24
2.1. Психосоціальні особливості кризових перемовин у сімейній медіації.....	24
2.2. Методи та методики проведення кризових перемовин у сімейній медіації	28
2.3. Методика тренінгупроведення кризових перемовин у сімейній медіації	31
Висновки до розділу 2.....	41
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДИКИ ТРЕНІНГУ.....	44
3.1. Організація та методи дослідження	44
3.2. Аналіз результатів дослідження	47
3.3. Практичні рекомендації працівникам служб екстремальних професій (ДСНС, поліції) щодо проведення кризових перемовин у сімейній медіації	60
Висновки до розділу 3.....	63
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	68
ДОДАТКИ.....	72

ВСТУП

Актуальність теми. Спостерігаючи за сучасним станом українського суспільства, неможливо не помітити, як стрімко зростає кількість кризових ситуацій. Практичний досвід свідчить, що військова агресія та постійна нестабільність суттєво трансформують міжособистісну взаємодію, інайбільш вразливою до цих змін стає сім'я. Конфлікти в сучасних реаліях набувають більш гострого, затяжного та афективно насиченого характеру, що робить традиційні методи їх розв'язання малоефективними.

Сім'я як складна соціально-психологічна система характеризується високим рівнем емоційної взаємозалежності її членів. Це означає, що стан одного члена родини неминуче впливає на всіх інших, що зумовлює її підвищену чутливість до впливу зовнішніх стресогенних чинників. Як свідчить аналіз, порушення емоційної регуляції, хронічний стрес та психічне виснаження призводять до деградації якості комунікації всередині родини. Руйнування довіри та ускладнення конструктивного діалогу створюють умови, за яких звичайні методи медіації перестають працювати. Саме тому виникає гостра потреба у кризових перемовинах як обов'язковому першому етапі сімейної медіації, спрямованому на стабілізацію емоційного стану сторін.

Особливу наукову увагу привертають професійні групи, діяльність яких пов'язана з тривалим впливом екстремальних факторів, зокрема працівники Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС). Професійне середовище рятувальників вимагає постійної готовності до ризику та регулярного контакту з наслідками катастроф і людським горем. Накопичене психоемоційне напруження часто «транспортуються» у сім'ю. Професійна деформація, що проявляється у схильності до авторитарного стилю та «заморожування» емоцій для виживання на роботі, стає серйозним бар'єром для гармонійних стосунків. Працівник ДСНС, звикнувши діяти директивно в умовах загрози, мимоволі переносить цей стиль на близьких, які потребують емпатії та підтримки.

Окремої уваги в межах дослідження потребує аналіз трансформації сімейних ролей в умовах війни. Коли фахівці служби порятунку залучені до ліквідації наслідків обстрілів, їхні сім'ї часто перебувають у стані «дистанційного шлюбу» через евакуацію або в стані постійного очікування біди. Це створює специфічний психологічний фон, де кризові перемовини стають єдиним містком для реінтеграції рятувальника в сімейний простір. Досвід практики в ГУ ДСНС України у Тернопільській області підтверджує, що медіація в таких випадках повинна починатися з етапу емоційної декомпресії [12], що сприяє переключенню з професійної діяльності на сімейну роль. Без цього переходу будь-яка спроба домовитися може призвести до подальшої ескалації конфлікту.

Зростання кількості кризових сімейних ситуацій серед працівників екстремальних служб визначає необхідність пошуку нових психологічних інструментів підтримки сімейної стабільності.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Теоретико-методологічну основу дослідження складають фундаментальні праці Р. Лазаруса [52] та Г. Сельє [53], які розкривають природу стресу та механізми адаптації особистості. Психологічні аспекти емоційного вигорання та специфіку емоційних станів детально розкрито у роботах М. Корольчука [20] та О. Тімченка [39]. Проблематика медіації та подолання конфліктів у вітчизняному просторі активно розробляється О. Гуменюк [15], Л. Науменко [29] та Т. Ковальчук [17]. Питання професійного психологічного супроводу особового складу в екстремальних умовах діяльності ґрунтовно висвітлені у дослідженнях М. Корольчука [20] та І. Ващенко [8, 9]. Водночас, незважаючи на значний масив наукових праць, питання застосування саме кризових перемовин у сімейній медіації працівників ДСНС в умовах війни залишається недостатньо висвітленим, що і визначило напрям мого дослідження.

Методологічна основа дослідження. Методологічну основу дослідження становлять фундаментальні положення психології стресу та копінг-стратегій особистості (Р. Лазарус, Г. Сельє) [52, 53], сучасні теорії

сімейних систем та комунікативної взаємодії (D. Braithwaite) [48], а також напрацювання вітчизняної кризової психології щодо регуляції поведінки фахівців в умовах підвищеної емоційної напруги (Н. Радченко, Н. Євдокимова) [37, 16].

Об'єкт дослідження: кризові перемовини як психологічний процес комунікації в умовах критичної емоційної напруги.

Предмет дослідження: психологічні особливості реалізації кризових перемовин у сімейній медіації працівників ДСНС.

Мета дослідження: на основі теоретичного аналізу та емпіричних даних визначити психологічні особливості кризових перемовин у сімейній медіації та обґрунтувати їх ефективність для стабілізації стосунків у сім'ях рятувальників.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз підходів до розуміння сутності психологічної кризи та кризових перемовин.
2. Розкрити особливості сімейної медіації як специфічної форми врегулювання конфліктів у професійних групах високого ризику.
3. Провести емпіричне дослідження взаємозв'язку між рівнем професійного стресу, тривожності та якістю сімейної комунікації у працівників ДСНС.
4. Розробити та апробувати програму тренінгу з навчання навичкам кризових перемовин.
5. Сформулювати практичні рекомендації для психологів та медіаторів щодо підвищення ефективності комунікації в сім'ях працівників екстремальних служб.

Методологічне обґрунтування вибору методик. Вибір інструментарію дослідження зумовлений потребою в комплексній та об'єктивній оцінці стану особистості, що перебуває в кризі. Було обрано методику Ч. Спілбергера -Ю. Ханіна [41] для вимірювання тривожності, а також комплексну методику діагностики професійного вигорання, адаптовану для особового складу екстремальних служб [20, 39].

На моє переконання, саме поєднання високої тривожності та внутрішнього вигорання створює той психологічний бар'єр, який буквально блокує можливість діалогу в сім'ї. Власне, висока тривожність змушує рятувальника бачити в словах партнера напад чи критику, тоді як вигорання просто позбавляє його ресурсу для співчуття. Виявлення цих показників дозволяє нам обґрунтувати роль медіатора як «контейнера» для емоцій, без якого пара часто не здатна самотійно вийти з конфліктного глухого кута.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та розв'язання завдань було використано комплекс наукових методів:

Теоретичні: критичний аналіз, синтез та систематизація напрацювань провідних фахівців у галузі психології та конфліктології [11, 27] дозволило теоретично обґрунтувати структуру та зміст кризових перемовин у контексті сімейної медіації.

Емпіричні: *Психодіагностичне тестування:* шкала самооцінки рівнів тривожності Ч. Спілбергера - Ю. Ханіна [41] (див. Додаток В) та методика діагностики емоційного вигорання (адаптована під специфіку ДСНС) (див. Додаток Б), спрямовані на виявлення внутрішніх бар'єрів комунікації.

Анкетування: авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника» (див. Додаток А) для оцінки глибинного стану стосунків та виявлення деструктивних патернів взаємодії.

Спостереження: вивчення динаміки поведінкових реакцій та вербальних проявів учасників під час міжособистісної взаємодії.

Методи активного соціально-психологічного навчання: авторський психологічний тренінг [42, 46], що інтегрує елементи кризових перемовин для апробації розробленої методики психологічного супроводу сімей (див. Додаток Г).

Методи статистичної обробки даних: кількісний та якісний аналіз отриманих емпіричних даних; методи математичної статистики, зокрема критерій χ^2 (хі-квадрат) Пірсона для порівняльної оцінки розподілу показників

експериментальної та контрольної груп, критерій знакових рангів Вілкоксона для виявлення значущості динаміки внутрішньогрупових змін психоемоційних станів до і після формувального впливу, а також кореляційний аналіз для визначення взаємозв'язків між рівнем професійного вигорання, тривожності та показниками сімейної комунікації. Комп'ютерна обробка даних здійснювалася за допомогою пакету MS Excel.

База дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі сектору психологічного забезпечення ГУ ДСНС України у Тернопільській області. Вибірку склали 30 працівників (чоловіків), які перебувають у шлюбі. Середній вік респондентів – 32,4 роки.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що:

розширено уявлення специфіки кризових перемовин у сімейній медіації працівник ДСНС як необхідного етапу емоційної декомпресії [12]. Доведено, що в умовах війни перемовини мають на меті не лише розв'язання конкретного спору, а й психологічну реінтеграцію фахівця служби порятунку в сімейний простір (трансформація зі стану «бійця» до ролі «партнера»);

визначено та систематизовано ключові психологічні бар'єри (емоційна ригідність, рольова закритість, «транспортування стресу»), що виникають внаслідок професійної деформації та блокують конструктивний діалог без медіативного втручання;

удосконалено та адаптовано методику тренінгової роботи з парами [47, 51], що перебувають у стані гострої кризи або тривалої розлуки («дистанційного шлюбу») [5, 54], із врахуванням специфіки службового навантаження особового складу ДСНС.

Практичне значення дослідження полягає у можливості впровадження отриманих результатів у практичну діяльність психологів системи ДСНС [33], кризових консультантів та медіаторів. Розроблена та апробована програма разом із методичними рекомендаціями можуть бути застосовані для:

профілактики сімейних конфліктів у родинах працівників екстремальних служб [38, 40];

емоційної декомпресії, що забезпечує успішне переключення з професійної діяльності на сімейну взаємодію;

зниження рівня вигорання та нівелювання наслідків професійної деформації;

формування навичок кризової комунікації в умовах високої психоемоційної напруги [6];

зміцнення «сімейного тилу» як фундаментального фактору професійної стійкості особового складу [18, 35].

Структура й обсяг дослідження. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків і списку використаних джерел(55 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 97 сторінки, з них основного тексту –69 сторінок.

Таким чином, дослідження спрямоване на поєднання кризової психології та сімейної медіації в контексті професійного стресу працівників екстремальних служб, що дозволяє розглядати кризові перемовини як ефективний інструмент профілактики сімейних конфліктів і стабілізації міжособистісної взаємодії.

РОЗДІЛ 1

КРИЗА У СІМЕЙНІЙ МЕДІАЦІЇ: СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ФЕНОМЕНУ

1.1. Поняття кризи та кризових перемовин у психології

Логіка дослідження випливає з положень, окреслених у вступі, де наголошувалося на зростанні конфліктності в українському суспільстві через військову агресію та соціальну нестабільність. Для фахового обґрунтування моделі медіаційної допомоги необхідно передусім розмежувати загальне розуміння кризи та її специфічні прояви в професійному середовищі працівників екстремальних служб.

Сутність психологічної кризи. У науковій літературі психологічна криза трактується як внутрішній стан порушення рівноваги під впливом подій, які сприймаються особистістю як загроза її цілісності або життєвим планам. Фундатор вчення про стрес Г. Сельє розглядав це через призму «загального адаптаційного синдрому», де криза маркує перехід від стадії опору до стадії виснаження ресурсів [53].

Більш глибоку інтерпретацію пропонує когнітивний підхід Р. Лазаруса, за яким криза визначається суб'єктивною оцінкою власної здатності протидіяти загрозі [52].

Відповідно до цієї теорії, людина здійснює «первинну оцінку» (наскільки подія є загрозливою) та «вторинну оцінку» (чи вистачить мені ресурсів, щоб впоратися). У контексті діяльності ДСНС це означає, що криза настає тоді, коли професійні алгоритми захисту (інструкції, спорядження) стикаються з ірраціональним жахом реальної трагедії, що призводить до дезінтеграції внутрішнього «Я». На мій погляд, механізм когнітивної оцінки за Лазарусом є ключем до розуміння сімейних конфліктів рятувальників. Наприклад, якщо на пожежі працівник ДСНС оцінює загрозу як фізичну небезпеку, що потребує миттєвої мобілізації, то в сімейній розмові він може помилково інтерпретувати емоційний запит дружини («нам треба поговорити») як «вторинну загрозу»

його внутрішньому спокою, на яку він реагує професійно відпрацьованим механізмом психологічного захисту – емоційним відстороненням. Таким чином, «загроза» оцінюється не за її об'єктивною вагою, а за ступенем ймовірного виснаження і ризиком виснаження емоційного ресурсу.

Представник наукової школи Західноукраїнського національного університету А. В. Фурман акцентує увагу на тому, що криза є онтологічним викликом [43], який примушує особистість до радикальної переоцінки смислових основ буття. Для фахівця служби порятунку такий стан часто супроводжується «моральною травмою» – конфліктом між професійним обов'язком та неможливістю змінити ситуацію.

Специфіка кризи в родині рятувальника вимагає розуміння не лише індивідуальних реакцій, а й трансформації всієї сімейної комунікації. У цьому контексті спираємося на сучасні теорії сімейних систем, зокрема на підхід D. Braithwaite [48], яка розглядає комунікацію як процес постійного управління смислами в умовах стресу. Для фахівця ДСНС це означає, що криза – це не просто сварка, а колапс звичних сімейних ритуалів та правил взаємодії.

Для цілісного розуміння феномену необхідно враховувати динаміку розвитку кризи в часі, яку традиційно поділяють на наступні стадії:

Стадія шоку та первинної мобілізації: характеризується дезорієнтацією та спробами застосувати старі методи вирішення проблем, які в умовах кризи виявляються недієвими.

Стадія відреагування (емоційного напруження): супроводжується усвідомленням масштабу втрат або загрози; саме на цьому етапі виникають гострі афективні реакції, агресія або глибока апатія.

Стадія відновлення (адаптації): пошук нових смислів та стратегій поведінки, що дозволяють інтегрувати досвід кризи в подальше життя. Для родин працівників ДСНС стадія відреагування є найбільш конфліктною, оскільки саме тут відбувається зіткнення професійної деформації та потреб партнерів.

Типологія криз. Узагальнюючи підходи Н. Радченко [37] та Н. Євдокимової [16], доцільно виокремити розгорнуту класифікацію криз, адаптовану до специфіки сімейної медіації в умовах війни:

Нормативні кризи: природні етапи розвитку сім'ї (народження дитини, «пусте гніздо»), які в родинях рятувальників часто ускладнюються через відсутність батька вдома під час критичних змін.

Травматичні кризи (екзогенні): раптові події великої інтенсивності (втрата колег, поранення, безпосередня загроза життю). Вони провокують гостру реакцію на стрес, яка моментально трансформує сімейну атмосферу в зону високої напруги.

Кризи професійної деформації (ендогенні): поступове накопичення емоційного виснаження. Вітчизняні фахівці, зокрема М. Корольчук [20], описують це через механізм «емоційної резистенції», коли емпатія атрофується для захисту психіки. Щоб зрозуміти, як саме цей «панцир» руйнує близькість, було розроблено анкету (див. Додаток А).

Кризи реінтеграції (специфічні): виникають у процесі повернення особистості з екстремальних умов у мирний побут.

Для наочної демонстрації специфіки кризових станів у різних соціальних групах доцільно звернутися до порівняльного аналізу(див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Порівняльна поширеність типів кризових станів у сімейних системах(узагальнено автором на основі джерел [20; 31; 39; 51])

Тип кризи	Цивільні сім'ї (%)	Сім'ї працівників ДСНС (%)	Психологічний вектор впливу
Травматична	15%	45%	Руйнування базового почуття безпеки та довіри до світу
Трансформаційна (рольова)	20%	35%	Втрата професійної та сімейної ідентичності
Реінтеграційна	10%	20%	Рольовий конфлікт («боєць» / «батько»)

Аналіз даних таблиці 1.1 дозволяє стверджувати, що для працівників ДСНС домінуючими є травматичні чинники(45%), що створює фундамент для формування кумулятивного стресу. Як зазначає О. Тімченко, такий стрес є «відтермінованою платою» за щоденний героїзм, що неминуче деформує зв'язки з близькими [39].

Особливості комунікації в кризових умовах визначаються передусім її деструктивністю: у стані гострої напруги вона втрачає свою раціональну складову. Зокрема, О. Гуменюк підкреслює, що афективне затоплення призводить до регресії комунікативних навичок до рівня інстинктивних реакцій [15]. Проте комунікативний стиль працівника ДСНС має суттєву специфічну відмінність від стилю цивільної особи, що зумовлено професійною деформацією та досвідом роботи в екстремальних умовах. Для глибшого розуміння процесу медіації доцільно порівняти ці комунікативні патерни(див. табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Специфіка комунікативних бар'єрів у кризових перемовинах

(узагальнено автором на основі джерел [20; 39; 54])

Параметр порівняння	Цивільні особи	Працівники ДСНС
Характер експресії	Емоційний хаос, вербалізація болю	Лаконічність, приховування почуттів
Комунікативний код	Прохання про допомогу, скарга	Наказ, інструкція, дистанціювання
Бар'єр взаємодії	Страх безпорадності	Гіперконтроль, емоційна «броня»

Інтерпретація даних таблиці 1.2 показує глибинний конфлікт очікувань: дружина шукає підтримки через вербалізацію емоцій, а рятувальник автоматично активує службову «емоційну броню». У світовій психологічній практиці цей стан отримав назву «кам'яної стіни». Зокрема, Дж. Готтман [51] визначає цей феномен як одну з найбільш руйнівних стратегій поведінки, коли

один із партнерів повністю відгороджується від діалогу, намагаючись захистити себе від емоційного затоплення. Висока тривожність, яку ми спостерігаємо у працівників ДСНС, фактично змушує їх «будувати» таку стіну, сприймаючи будь-який запит дружини на близькість як загрозу власному ресурсу. Згідно з дослідженнями М. Корольчука, у 68% конфліктів у родинax фахівців служби порятунку домінуючим фактором є не сама суперечка, а неможливість перемикання зі службового стилю на партнерський [20].

У такій ситуації ключовим інструментом стабілізації стають **кризові перемовини**. Ми розуміємо їх як спеціалізований метод психологічного втручання, спрямований на деескалацію гострих емоційних станів та відновлення когнітивного контролю сторін конфлікту. Це не просто обмін аргументами, а цілеспрямований інструмент стабілізації афектів, який дозволяє «розблокувати» здатність партнерів чути один одного.

Роль кризових перемовин полягає не в пошуку консенсусу, а у відновленні здатності сторін до взаємного сприйняття. О. Бондаревська зазначає, що першочерговим завданням фахівця є стабілізація афективного фону до рівня «операційного діалогу» [6]. Для працівників ДСНС це реалізується через етап емоційної декомпресії [10, 12], що дозволяє безпечно інтегрувати травматичний досвід без перетворення його на сімейний конфлікт. Практичний алгоритм такого втручання представлено у програмі тренінгу (див. Додаток Г).

Таким чином, теоретичний аналіз дозволяє зробити кілька важливих висновків щодо природи кризи в сім'ях рятувальників:

Професійний стрес як корінь проблеми. Криза в системі ДСНС – це не лише зовнішня подія, а специфічна деформація сприйняття, коли навички, що рятують життя на роботі (директивність, емоційна відгородженість), стають токсичними для сімейного життя.

Складність динаміки. Найбільш небезпечним етапом для родини є «стадія відреагування», коли накопичена втома виходить назовні через конфлікти. У

цей момент фахівець служби порятунку часто перебуває за «кам'яною стіною», що робить звичайну розмову неможливою.

Необхідність «перехідного містка». Встановлено, що класична медіація може бути недостатньо ефективною, доки сторони перебувають у гострому афекті. Тому «кризові перемовини» є критично необхідним етапом. Вони допомагають рятувальнику вийти зі стану «бійця» і знову стати «партнером».

Таке розуміння кризи як комунікативного колапсу створює логічну основу для переходу до розгляду самої процедури сімейної медіації, її принципів та психологічного змісту на різних етапах.

1.2. Сімейна медіація як форма врегулювання конфліктів

У сучасній психологічній практиці сімейна медіація розглядається як структурований процес врегулювання конфліктів між членами сім'ї за участю нейтральної третьої сторони, яка сприяє відновленню конструктивної комунікації. Її ключова функція полягає не лише у досягненні конкретних домовленостей (щодо побуту, виховання дітей чи розподілу ресурсів), але й у відновленні психологічної рівноваги сторін конфлікту та зниженні емоційної напруги. Ефективність сімейної медіації значною мірою залежить від здатності учасників конфлікту до рефлексії власного емоційного стану та прийняття позиції іншої сторони.

Поняття та принципи сімейної медіації. Психологічна сутність медіації полягає у створенні фасилітативного простору, де медіатор не приймає рішення за сторони, а допомагає їм почути справжні потреби один одного. Важливим підґрунтям для розвитку цього інституту в нашій державі став Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX, який законодавчо закріпив можливість вирішення сімейних спорів за допомогою медіатора. Це набуває особливої значущості в умовах воєнного стану, коли соціальні інститути працюють у режимі надзвичайного навантаження [34].

На мій погляд, медіація в сучасних українських реаліях – це вже не просто формальна процедура, а справжня гуманістична технологія, що дозволяє зберегти цілісність родини в часи випробувань. Спираючись на ґрунтовні підходи науковців Західноукраїнського національного університету, зокрема О. Гуменюк [15] та П. Бригадира [7], я переконана: медіація в системі ДСНС – це передусім про створення безпечного емоційного простору, без якого професійна стійкість рятувальника вдома просто руйнується.

Для забезпечення результативності цього процесу медіація базується на базових принципах, адаптованих до кризового контексту (див. табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Принципи сімейної медіації в умовах професійного стресу

(узагальнено автором на основі джерел [35; 36; 40])

Принцип	Зміст у контексті кризової медіації	Значущість для працівників ДСНС
Добровільність	Усвідомлена згода на діалог без тиску	Допомагає зняти опір, викликаний звичкою підпорядковуватися наказам
Нейтральність	Безсторонність медіатора до позицій сторін	Забезпечує довіру рятувальника, який часто боїться осуду
Конфіденційність	Повна закритість інформації	Гарантує безпеку професійного статусу та репутації
Самовизначення	Відповідальність сторін за результат	Сприяє виходу з ролі «об'єкта обставин» до ролі суб'єкта

Варто наголосити, що для працівника ДСНС принцип конфіденційності є не просто формальністю, а критичною умовою безпеки його професійного

статусу. З моїх спостережень, готовність фахівця служби порятунку до відкритого діалогу зростає лише тоді, коли він впевнений, що зміст перемовин не вийде за межі кабінету медіатора.

Етапи медіаційного процесу. Особливу роль у сімейній медіації відіграють кризові перемовини як психологічний інструмент. Вони дозволяють структурувати конфліктну взаємодію, знизити рівень агресії та забезпечити поступовий перехід до співпраці. У цьому процесі, на моє переконання, критично важливими є техніки, що дозволяють «роззброїти» емоційну броню фахівця служби порятунку:

1. **Техніка «Я-повідомлення» (I-statements):** навчання сторін висловлювати власні почуття та потреби без звинувачень партнера. Це дозволяє знизити захисну реакцію рятувальника, який звик сприймати претензії як «напад».
2. **Техніка переформулювання (Reframing):** медіатор трансформує негативні, часто директивні висловлювання у конструктивні запити. Наприклад, коли рятувальник каже: *«Ти повинна мовчати, коли я прийшов з роботи!»*, медіатор перекладає це на мову потреб: *«Мені потрібно 20 хвилин тиші для декомпресії, щоб я зміг переключитися та повноцінно з тобою поспілкуватися»*.

Техніки стабілізації, які розглядаємо як фундамент медіації, лягли в основу авторської тренінгової програми (див. Додаток Г).

З точки зору системного підходу, зміна поведінки одного учасника впливає на всю систему взаємин. Узагальнена модель етапів медіації подана в таблиці (див. табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Психологічний зміст етапів сімейної медіації в умовах кризи

(узагальнено автором на основі джерел [27; 35; 41])

Етап процесу	Психологічний зміст	Завдання медіатора
Встановлення	Зниження тривожності,	Створення безпечного

контакту	формування довіри	простору
----------	-------------------	----------

Продовження таблиці 1.4

Етап процесу	Психологічний зміст	Завдання медіатора
Виявлення проблеми	Вербалізація конфлікту, вентиляція емоцій	Структурування інформації
Емоційна стабілізація	Зменшення афективної напруги	Регуляція емоцій, емоційна валідизація
Перемовний етап	Пошук рішень, когнітивна переробка	Фасилітація діалогу, техніка рефреймінгу
Узгодження рішень	Формування домовленостей	Закріплення результату, перевірка на реальність

Роль медіатора у кризових ситуаціях. Я переконана, що в роботі з такою закритою структурою, як ДСНС, медіатор має бути не просто посередником, а «контейнером» для емоцій. Специфіка служби рятувальника така, що він звик до ієрархії, тому ко-медіація (спільна робота двох фахівців, наприклад, чоловіка та жінки) дозволяє створити більш довірливу атмосферу, забезпечити гендерний баланс та мінімізувати ризик «об'єднання» працівника ДСНС з медіатором однієї статі проти іншого партнера.

Важливою складовою ролі медіатора є забезпечення *емоційної декомпресії*. На мою думку, це не просто можливість «виговоритися», а спеціальний психологічний протокол переходу з екстремального режиму функціонування психіки («режим виживання») до цивільного («режим партнерства»). Декомпресія дозволяє рятувальнику безпечно «зняти броню», не відчуючи при цьому загрози власній вразливості.

Однак, працюючи з працівниками екстремальних служб, медіатор стикається з ризиком *вторинної травматизації*. Постійний контакт з «транспортним» боєм та агресією вимагає від фахівця високої емоційної стійкості. Я переконана, що обов'язковою умовою етичної роботи медіатора в

таких умовах є регулярна *супервізія*, яка дозволяє зберігати нейтральність і не ставати «жертвою» або «суддею» в сімейній драмі.

Як зазначає Дж. Готтман, без зниження емоційного фону («дифузного фізіологічного збудження») будь-яка спроба медіації приречена на провал, оскільки когнітивні функції сторін заблоковані [51]. Це створює необхідність дослідження специфіки кризових перемовин саме в контексті професійного стресу, що є логічним переходом до подальшого аналізу працівників ДСНС як окремої групи ризику.

Таким чином, аналізуючи особливості медіації в кризових умовах, можна зробити висновок, що для успішного вирішення конфліктів у сім'ях фахівців служби порятунку недостатньо просто «дати людям виговоритися». Важливо використовувати такі техніки, як *рефреймінг* та «*Я-повідомлення*», які допомагають партнерам перестати звинувачувати один одного і нарешті почути справжні потреби.

Встановлено, що ключовим моментом є *емоційна декомпресія*– вона стає тим самим захисним «містком», який дозволяє рятувальнику безпечно зняти професійну броню та повернутися до ролі люблячого чоловіка чи батька. Також я вважаю, що залучення двох медіаторів (*ко-медіація*) створює атмосферу рівності та довіри, де жодна зі сторін не відчувається самотньою у своєму болю. Таким чином, медіація стає не просто переговорами, а реальним шансом на відновлення емоційної близькості в родині.

Висновки до розділу 1

Завершуючи теоретичний огляд першого розділу, я можу стверджувати, що вивчення феномену кризи в сім'ях працівників ДСНС відкриває перед психологом-медіатором особливий пласт проблем, які неможливо вирішити стандартними методами. Проведений мною аналіз дозволив не просто систематизувати існуючі підходи, а й поглянути на сім'ю рятувальника як на

цілісну систему, що перебуває під постійним тиском екстремальних умов професійної діяльності.

По-перше, на основі опрацьованої літератури я прийшла до переконання, що психологічна криза в таких родинах має так зване «подвійне дно». З одного боку, це загальнолюдська реакція на стрес, спричинений війною та соціальною нестабільністю, а з іншого – прямий наслідок специфічної професійної деформації особистості фахівця служби порятунку. Когнітивний підхід Р. Лазаруса дозволив виокремити специфічний механізм «помилкової оцінки загрози»: рятувальник часто підсвідомо оцінює побутові труднощі або емоційні запити дружини як загрозу своєму і без того виснаженому емоційному ресурсу. Це призводить до трагічного парадоксу: людина, яка щодня виявляє героїзм і рішучість на службі, вдома стає вразливою, закривається за «кам'яною стіною» або виявляє захисну агресію. Для мене стало очевидним: криза в сім'ї ДСНС – це не просто конфлікт інтересів, а насамперед глибокий колапс здатності чути, відчувати і валідувати стан іншого.

По-друге, розглядаючи типологію криз для працівників екстремальних служб, виокремлено етап реінтеграції («повернення додому») як найбільш критичний. Мною встановлено, що «стан бійця» — це когнітивна установка, необхідна для виживання на службі, але вона ж стає головним бар'єром у мирному спілкуванні. Навички директивності та емоційної стриманості вдома часто помилково трактуються рідними як холодність або тиск. Це підводить нас до розуміння того, що без попередньої емоційної декомпресії будь-яка спроба медіації буде малоефективною. Отримані теоретичні дані значною мірою підтверджують припущення про те, що конфлікти в родинах рятувальників часто є наслідком «транспортованого стресу», де сім'я стає майданчиком для розрядки напруження, накопиченого під час виконання службових завдань.

По-третє, аналізуючи методологію медіаційного процесу, я зрозуміла, що класичні процедури вирішення спорів починають працювати лише після проходження етапу емоційної стабілізації. Саме тому у роботі я роблю акцент на кризових перемовинах як на фундаменті всієї подальшої взаємодії.

Використання технік «Я-повідомлення» та рефреймінгу, які були детально розглянуті у підрозділі 1.2, дозволяють медіатору виступити у ролі «лінгвістичного перекладача», що трансформує «мову наказів» рятувальника на «мову його реальних потреб».

На мою думку, техніка «Я-повідомлення» у цьому контексті є не просто комунікативною вправою, а потужним інструментом відновлення суб'єктності дружини. У сім'ях фахівців служби порятунку професійна домінантність чоловіка часто пригнічує особистість партнера, перетворюючи діалог на односторонній інструктаж. Перехід до «Я-висловлювань» дозволяє дружині легітимізувати власні почуття, не провокуючи при цьому контратаки, що поступово вирівнює баланс сил у парі. На моє переконання, ключова роль медіатора в таких ситуаціях – це роль фасилітатора емоційної декомпресії. Без забезпечення безпечного переходу від ролі «бійця/рятувальника» до ролі «партнера» будь-яка спроба досягти раціональних домовленостей буде заблокована афективними реакціями сторін.

Окрему увагу мною було приділено постаті самого медіатора та формату його роботи. Специфіка сімей ДСНС вимагає від фахівця не лише володіння алгоритмами, а й високого рівня емоційного інтелекту та стресостійкості. Мною було теоретично обґрунтовано доцільність застосування моделі ко-медіації. Наявність двох медіаторів дозволяє краще балансувати складне емоційне поле конфлікту, забезпечувати гендерний паритет та уникати ризику формування коаліцій між медіатором та одним із членів подружжя. Крім того, це виступає запобіжником проти вторинної травматизації самого фахівця, що робить питання супервізії невід'ємною частиною професійної етики у кризовій медіації.

Підсумовуючи результати теоретичного пошуку, я можу стверджувати: сімейна медіація для працівників екстремальних служб – це складний шлях від «заморожених» емоцій до відновлення живої близькості та довіри. Теоретична модель, яку я пропоную, базується на поєднанні кризової психології, теорії

сімейних систем та специфічних технік декомпресії, що враховують особливий контекст служби в ДСНС під час війни.

Однак, я чітко розумію, що глибокий теоретичний аналіз – це лише перший крок. Щоб запропонована модель стала практичним інструментом, необхідно верифікувати її через вивчення реального психологічного профілю рятувальників. Наскільки високим є рівень їхньої ситуативної тривожності? Як саме фази емоційного вигорання впливають на вибір стратегії поведінки в конфлікті? Яким чином тривала психологічна напруга деформує якість сімейної комунікації у конкретній вибірці?

Відповіді на ці дослідницькі питання отримано в ході емпіричного етапу роботи. На основі результатів психодіагностичного обстеження працівників ГУ ДСНС України у Тернопільській області вивчено психосоціальні особливості кризових перемовин та розроблено методику тренінгу, спрямовану на стабілізацію сімейних стосунків у цій специфічній професійній групі.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КРИЗОВИХ ПЕРЕМОВИН У СІМЕЙНІЙ МЕДІАЦІЇ

2.1. Психосоціальні особливості кризових перемовин у сімейній медіації

Аналізуючи психосоціальний контекст сімейної медіації сьогодні, неможливо ігнорувати той факт, що війна докорінно змінила архітектуру стосунків у родинх фахівців служб порятунку. На мою думку, кризові перемовини в цьому середовищі— це вже не просто техніка врегулювання суперечки, а процес «розмінування» емоційного поля. Як зазначає О. Гуменюк[15], афективне затоплення в кризі призводить до регресії комунікативних навичок до рівня інстинктів, що вимагає від медіатора особливої стратегії втручання.

Емоційні реакції учасників конфлікту в умовах війни. Працюючи з особовим складом ГУ ДСНС у Тернопільській області, я помітила, що емоційні реакції мають специфічну «воєнну» забарвленість. Якщо в мирний час ми говорили про стрес, то сьогодні ми маємо справу з кумулятивною травмою. Ключовою реакцією фахівця служби порятунку є «емоційне заморожування». Це узгоджується з позицією М. Корольчука [20], який описує механізм емоційної десенсибілізації: коли людина щодня бачить смерть, її психіка вмикає режим захисту. Вдома цей «холод» помилково сприймається дружиною як байдужість або втрата кохання. З іншого боку, дружина часто виявляє гіпертривожність. На моє переконання, конфлікт виникає в точці зіткнення цих полюсів: дружина потребує емоційного відгуку («контейнування»), а чоловік,

за висловом О. Тімченка [39], несе на собі «відтерміновану плату» за героїзм, що фізично виснажує його здатність до співчуття.

Комунікативні бар'єри та вплив міграції. Війна породила новий тип бар'єрів, пов'язаних із дистанцією та зміною ролей, а саме:

Бар'єр «різних реальностей»: рятувальник живе в реальності обстрілів та ліквідацій, а дружина (якщо вона перебуває в евакуації чи міграції) – у реальності вимушеної адаптації та побутової самотності.

Трансформація ролей: поки чоловік на службі, дружина стає автономною «головою родини». При зустрічі виникає рольовий конфлікт. Рятувальник за звичкою використовує директивний стиль, що, за даними М. Корольчука [20], є причиною понад 60 % конфліктів, оскільки фахівець не може миттєво перемкнутися зі «службового коду» на «партнерський».

Для глибшого розуміння того, як професійні чинники трансформуються у побутову деструкцію, було систематизовано етапи формування конфліктної взаємодії. Даний процес має циклічний характер і може бути представлений у вигляді наступної схеми(див. схему2.1):



Схема 2.1. Цикл деструктивної комунікації в сім'ї рятувальника

Зміст етапів виявленого циклу:

Етап 1: Акумуляція службового стресу. Накопичення кумулятивної травми під час виконання професійних завдань, що створює фонову напругу.

Етап 2: Емоційна десенсибілізація («заморожування»). Увімкнення захисного механізму психіки, що виявляється у відстороненості та ригідності емоційних реакцій вдома.

Етап 3: Реактивна тривога дружини. Реакція партнера на емоційну холодність чоловіка, спроба відновити близькість через інтенсивні запити та претензії.

Етап 4: Комунікативна ізоляція («Кам'яна стіна»). Директивна відповідь або повне ігнорування з боку рятувальника як спроба зберегти залишки власного психологічного ресурсу.

Етап 5: Ескалація конфлікту. Досягнення піку напруги, що призводить до комунікативного розриву та поглиблення дезадаптації.

Наявність такого циклу підтверджує мою думку про те, що медіація має починатися не з юридичних питань, а з розриву цього деструктивного кола. Я переконана, що довіра в сім'ях ДСНС тримається на «праві на вразливість». Проте, як зазначає А. Фурман [43], криза є онтологічним викликом, який примушує до переоцінки смислів. У кризових перемовинах завдання медіатора – допомогти парі усвідомити, що агресія чоловіка – це не ворожість, а форма захисту виснаженого «Я». Довіра відновлюється лише через емоційну валідизацію, яку О. Бондаревська [6] вважає першочерговим завданням для переходу до діалогу.

Практичні аспекти ведення перемовин. Ведення перемовин з людьми, які звикли до екстремальних умов, вимагає від медіатора особливої тактики:

Створення «безпечної гавані»: медіатор стає гарантом того, що в цьому кабінеті «емоційну броню» можна зняти без загрози для авторитету.

Робота з агресією: я вважаю, що гнів рятувальника – це майже завжди симптом болю. Використовуючи техніки деескалації, ми стабілізуємо фон, як це рекомендує Н. Радченко [37].

Професійні метафори: щоб встановити контакт, я іноді порівнюю емоційну напругу з «тиском у магістралі», який треба поступово «стравлювати» через емоційну декомпресію [12].

Обґрунтування тренінгової моделі.

Саме ці бар'єри визначили структуру моєї тренінгової моделі, яку буде детально представлено у Розділі 2.3. Мій підхід зосереджений на подоланні феномену «кам'яної стіни», описаного Дж. Готтманом [51], через розвиток навичок усвідомленої комунікації в умовах стресу.

2.2. Методи та методики проведення кризових перемовин у сімейній медіації

Ефективність медіації в умовах сімейної кризи залежить від правильного вибору діагностичного та корекційного інструментарію. На моє переконання, робота з родинами працівників ДСНС потребує рішучого відходу від класичних лінійних моделей медіації на користь підходів, що враховують специфіку екстремального профілю особистості та кумулятивного впливу стресу.

Типові реакції учасників у процесі медіації. Під час практичної взаємодії з особовим складом ГУ ДСНС у Тернопільській області мною було помічено, що рятувальники часто демонструють специфічний набір захисних реакцій. Найбільш вираженою є *інтелектуалізація*– спроба підмінити живі емоції логічними висновками чи нормативними актами. Як зазначає М. Корольчук[20], така реакція є прямим наслідком професійного звикання до суворої алгоритмізації дій. У процесі медіації це створює відчутний бар'єр, оскільки за сухою логікою «звіту» рятувальник приховує власну вразливість.

Поведінкові стратегії в конфлікті. Для аналізу динаміки сімейних суперечок вважаю доцільним використання моделі К. Томаса та Р. Кілмана. Проте, для практичного застосування в медіації, важливо розуміти не лише назву стратегії, а й її психологічне наповнення, зумовлене службою.

Для наочності було систематизовано патерни поведінки, що найчастіше зустрічаються в досліджуваних сім'ях (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Порівняльна характеристика поведінкових патернів у кризовій ситуації (авторська розробка на основі [20, 39])

Сторона конфлікту	Домінуюча стратегія	Комунікативний прояв	Прихована потреба
Рятувальник	Уникнення / Раціоналізація	Мовчання, лаконічність, відхід у роботу, «режим звіту»	Відновлення ресурсу, емоційна безпека, спокій

Продовження таблиці 2.1

Сторона конфлікту	Домінуюча стратегія	Комунікативний прояв	Прихована потреба
Партнер (дружина)	Суперництво / Емоційний тиск	Скарги, звинувачення, плач, активний пошук контакту	Підтвердження близькості, увага, зняття тривоги

Аналіз таблиці дозволяє зробити висновок: конфлікт у таких сім'ях часто є результатом *неусвідомленої розбіжності потреб*. Поки рятувальник намагається «захистити» близьких від своїх важких переживань через мовчання, дружина сприймає це як емоційний розрив. Завданням медіатора є трансформація цих полярних стратегій у модель «Співпраці», де конфлікт розглядається як спільна проблема, а не як протистояння особистостей.

Система методичних підходів. Основна складність медіації в середовищі ДСНС – це подолання «німого» напруження. Спираючись на власну практику та напрацювання вітчизняних фахівців, я виокремлюю такі методи:

Метод «Вентиляції почуттів»: я вважаю його базовим. Цей психотерапевтичний прийом спрямований на зниження емоційної напруги через вільне вираження накопичених афектів. У кризовій медіації ми використовуємо його як базовий етап стабілізації стану учасників, що відповідає підходам до надання екстреної психологічної допомоги [6, 39]. Техніки активного слухання, про які пише О. Бондаревська [6], дозволяють легітимізувати гнів рятувальника як симптом втоми, а не як особисту ворожість.

Техніка «Циркулярних запитань»: допомагає партнерам «розгерметизувати» власні позиції. Питання виду: «Як ви думаєте, що відчуває ваша дружина, коли ви мовчите після зміни?» – розбивають ілюзію про те, що мовчання є безпечним для обох.

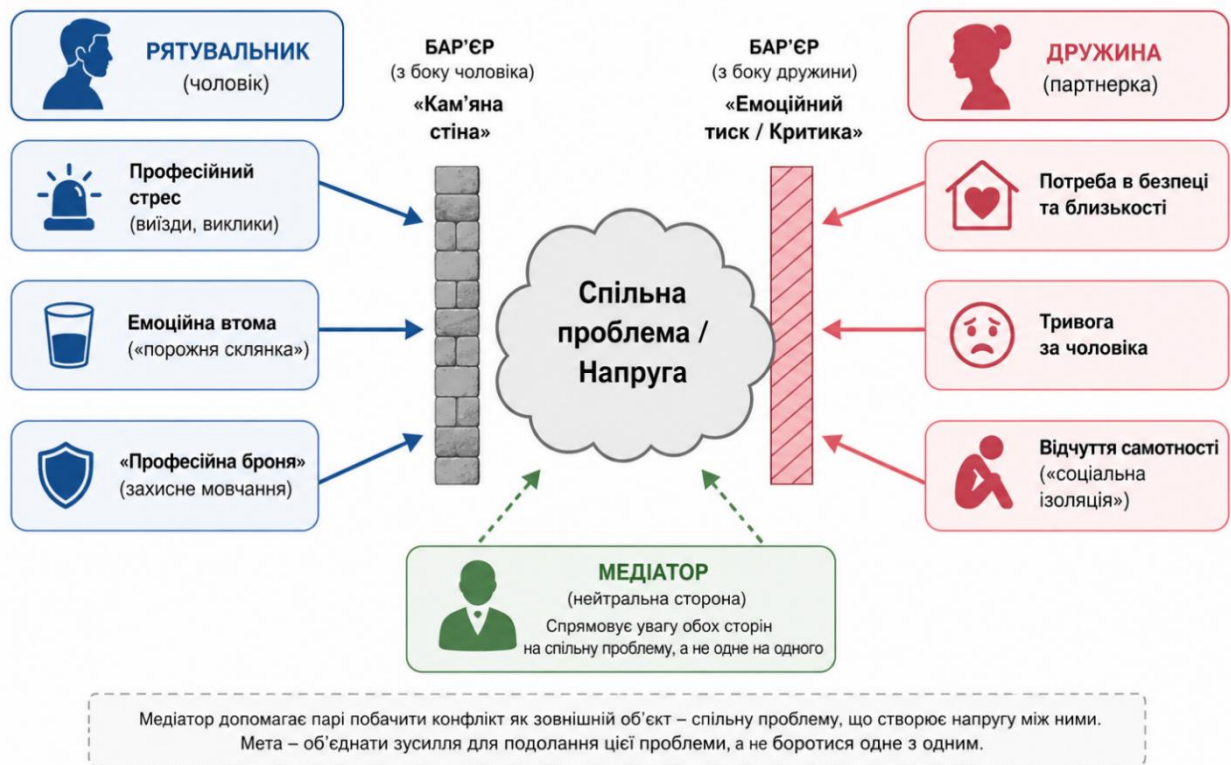
Метод «Шкалювання» (Scaling): на мою думку, це один із найефективніших інструментів для фахівців екстремальних служб. Замість

абстрактного «Як ви почуваєтеся?», я пропоную оцінити рівень напруги від 1 до 10. Це повертає рятувальника в звичне для нього поле конкретики та контролю.

Ехо-техніка (позитивне перефразування): техніка активного слухання, що належить до гуманістичного напрямку психології. Вона полягає у дослівному або дещо модифікованому поверненні медіатором ключових висловлювань учасників, що дозволяє сторонам почути власні повідомлення без токсичного забарвлення та «командного голосу» [15, 27].

Метод візуалізації конфліктного поля: використання схем безпосередньо під час сесії. Це дозволяє парі побачити свій конфлікт як зовнішній об'єкт, який можна «розмінувати» спільно (див. схему 2.1).

Схема 2.1. Візуалізація конфліктного поля сім'ї рятувальника



Я переконана, що особливої уваги потребують ситуації, пов'язані з емоційним вигоранням. Відповідно до підходів О. Тімченка [39], високий рівень виснаження робить людину «емоційно закритою». У таких випадках потрібно використовувати *когнітивне структурування*: прописати чіткі «сімейні протоколи» (наприклад, правило «золотої години» тиші після

повернення зі служби). Це миттєво знижує тривожність дружини та дає необхідний ресурс чоловікові.

Таким чином, методична база кризових перемовин у сімейній медіації має бути синтетичною. Поєднання класичної діагностики за Томасом-Кілманом із техніками когнітивного структурування та емоційної декомпресії дозволяє змінити саму структуру комунікації в сім'ї. Саме ці методичні напрацювання стали фундаментом для створення моєї авторської тренінгової програми (див. Додаток Г).

2.3. Авторська тренінгова програма проведення кризових перемовин у сімейній медіації (адаптована до умов професійного стресу працівників ДСНС)

Розробка та впровадження авторської тренінгової програми проведення кризових перемовин у сімейній медіації (далі – програма, тренінгова програма, тренінг) зумовлені необхідністю переведення теоретичних напрацювань у площину практичних навичок. Враховуючи виявлені у попередніх підрозділах психосоціальні особливості, вважаю, що методика тренінгу для сімей рятувальників має базуватися на інтеграції медіаційних технік із урахуванням викликів сьогодення:

Вплив війни та соціальної нестабільності. Сучасна соціокультурна ситуація в Україні диктує нові вимоги до змісту психологічної допомоги. Психіка фахівця служби порятунку перебуває в режимі постійної мобілізації, що робить стандартні тренінги спілкування малоефективними без попередньої емоційної декомпресії. У програмі нами зроблено акцент на подоланні «вторинної травматизації» членів родини, які опосередковано стають учасниками воєнних подій через переживання за близьку людину.

Міграційні процеси та дистанційні сім'ї. Велика кількість родин працівників ДСНС наразі мають досвід вимушеної розлуки. Це актуалізує

проблему «дистанційних конфліктів», де комунікація відбувається через цифрові канали. Тренінг передбачає відпрацювання навичок встановлення емоційного контакту навіть за умов фізичної відсутності партнера, що є критичним для збереження сімейної цілісності.

Трансформація сімейних ролей і цінностей. Тривале перебування рятувальників на службі призводить до того, що дружини вимушено перебирають на себе лідерські, господарські та управлінські функції. Це спричиняє рольовий конфлікт під час повернення чоловіка в сім'ю. Методика спрямована на м'яку реінтеграцію працівника служби порятунку, де замість професійної директивності («командного голосу») пропонується модель партнерської взаємодії та спільного прийняття рішень.

Спираючись на ці засади, мною було розроблено авторську тренінгову програму, адаптовану до умов професійного стресу працівників ДСНС. Програма розглядається як психокорекційна модель, що інтегрує положення кризової психології, тренінгового навчання та медіаційного підходу. Її концептуальною основою є положення про перенесення професійного стресу у сімейну сферу, що особливо характерно для працівників ДСНС [39].

Концептуальна модель та принципи побудови програми. Програма розглядається як цілісна психокорекційна система. На відміну від класичних комунікативних тренінгів, дана програма враховує феномен «вторинної травматизації» та емоційного заціпеніння, притаманного фахівцям ДСНС. Побудова програми базується на наступних принципах:

Принцип етапності: рух від усвідомлення проблеми до формування стійкої навички.

Принцип конфіденційності та безпеки: враховуючи закритість професійної спільноти ДСНС, медіатор забезпечує умови, де кожен учасник може висловити вразливість без ризику для репутації.

Принцип системності: ми розглядаємо сім'ю як єдиний організм, де стрес рятувальника неминуче резонує з тривогою партнера.

Принцип добровільності: залучення до вправ відбувається за згодою учасників.

Принцип активності: орієнтація на практичне відпрацювання навичок через власний досвід.

Форми та методи тренінгової роботи. Для досягнення мети використано широкий спектр інтерактивних методів:

Міні-лекції з елементами дискусії: надають учасникам наукове пояснення їхніх реакцій (наприклад, чому виникає агресія після зміни), що знімає почуття провини.

Кейс-метод (Case study): аналіз реальних ситуацій із практики сімей рятувальників, що дозволяє подивитися на проблему «зі сторони».

Психотехніки саморегуляції: практичні вправи на м'язову релаксацію та дихання, що є необхідним для зняття фізіологічного компонента стресу.

Рольове моделювання: відпрацювання конкретних сценаріїв перемовин, де учасники можуть мінятися ролями (рятувальник стає на місце дружини і навпаки).

Мета програми. Формування у працівників ДСНС навичок кризових перемовин у сімейній взаємодії через розвиток емоційної саморегуляції, комунікативної гнучкості та здатності до конструктивного вирішення конфліктів.

Завдання програми:

1. Сформувати усвідомлення впливу професійного стресу на сімейні відносини.
2. Розвинути навички розпізнавання емоційних станів та тригерів конфлікту.
3. Опанувати базові техніки ефективної комунікації (активне слухання, емпатійна відповідь).
4. Відпрацювати алгоритми кризових перемовин у сімейних ситуаціях.
5. Сформувати навички емоційної саморегуляції та розмежування професійних і сімейних ролей.

Цільова група: працівники ДСНС, які перебувають у стані регулярного професійного стресу.

Формат реалізації: груповий тренінг (8–15 осіб), тривалість: 8–10 годин.

Структура тренінгової програми (модульна система)

Модуль 1. Усвідомлення професійного стресу та його впливу на сім'ю (2 години)

Мета: розпізнавання механізму «професійної броні» та її деструктивного впливу на сімейну комунікацію.

Примітка: спрямований на подолання бар'єру емоційного відсторонення, описаного у п. 2.1, та ідентифікацію стадій професійного вигорання за підходом М. Корольчука [20].

Вправа 1. «Мій стресовий ланцюг». Учасники візуалізують шлях емоції від моменту виклику на службу до моменту зачинення дверей власної квартири. Це допомагає знайти ту саму «точку кипіння», де службова напруга перетворюється на сімейну агресію.

Групова дискусія «Ефект емоційної резистенції». Спираючись на напрацювання О. Тімченка [39], аналізуємо стан «професійного заціпеніння» – коли рятувальник підсвідомо сприймає емоційні потреби дружини як загрозу власному виснаженому ресурсу.

Модуль 2. Технології емоційної саморегуляції та стабілізації (2 години)

Мета: опанування інструментів «заземлення» для запобігання афективним спалахам у сімейному колі.

Примітка: спрямований на деескалацію «афективного затоплення» за О. Гуменюк [15] та стабілізацію психоемоційного стану учасників.

Вправа 3. Алгоритм «СТОП-реакція». Ключова техніка для медіаційного підходу. Навчаємо учасників розривати деструктивний автоматизм: замість крику чи ігнорування – коротка пауза, ідентифікація емоції («Я зараз відчуваю втому, а не злість») і вибір конструктивного меседжу.

Психотехніка «Дихальний квадрат 4-6-8». Опанування методів контролю вегетативної нервової системи. Це особливо актуально для тих, хто працює в зоні постійного викиду адреналіну (піротехніки, пожежники), допомагаючи «скинути» фізіологічну напругу перед входом у дім.

Модуль 3. Комунікативна медіація: від конфлікту до діалогу (3 год)

Мета: трансформація деструктивних стратегій поведінки за моделлю К. Томаса та Р. Кілмана [20].

Примітка: орієнтований на трансформацію пасивної стратегії «Уникнення» у активну модель «Співпраці» за Томасом-Кілманом, методично обґрунтовану у працях Т. Ковальчук [17].

Вправа 5. Рольова гра «Повернення додому». Моделюємо типову ситуацію: дружина хоче спілкування, чоловік – тиші. Учасники відпрацьовують перехід від взаємного звинувачення до пошуку спільного рішення.

Метод «Я-повідомлень». Навчання формулювати претензії мовою власних почуттів. Замість директивного «Ти знову мовчиш!», вчимося казати: «Я почуваюся самотньою і мені страшно, коли ми не спілкуємося».

Модуль 4. Формування нової архітектури сімейних стосунків (2 години)

Мета: закріплення навичок та створення індивідуальних «протоколів емоційної безпеки» для сім'ї.

Примітка: спрямований на розрив «циклу деструктивної комунікації» (Схема 2.1) та відновлення суб'єктності партнера.

Вправа 7. Проектування «Золотої години». Створення спільного сімейного правила, яке дозволяє рятувальнику мати час на адаптацію після зміни, при цьому не ображаючи партнера і не створюючи відчуття ігнорування.

Підсумкова рефлексія «Мій новий ресурс». Учасники формулюють, які саме інструменти кризової комунікації вони заберуть із собою в реальне життя.

Очікувані результати. Після проходження програми учасники підвищують усвідомлення впливу стресу, знижують рівень імпульсивності,

володіють техніками кризових перемовин та демонструють конструктивні стратегії комунікації.

Діагностика та оцінка ефективності. Важливою частиною методики є моніторинг результатів. Пропоную використовувати наступний інструментарій до та після реалізації програми:

Шкалу тривожності Спілбергера-Ханіна[41] – для оцінки емоційного фону.

Опитувальник Пейна – для виявлення рівня стресостійкості.

Авторську анкету «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї».

Для моніторингу результативності запропонованої програми та відстеження динаміки змін у комунікативній сфері учасників, передбачено проведення вхідного та вихідного тестування. Поряд зі стандартизованими методиками (шкала тривожності Спілбергера-Ханіна [41] та комплексна діагностика вигорання рятувальників [20, 39]), ключовим інструментом є авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника». Дана анкета розроблена на основі виявлених у підрозділі 2.1 деструктивних патернів («кам'яна стіна», «професійна броня», «директивність») і включає наступні діагностичні показники (див. табл. 2.2):

Таблиця 2.2

Структура авторської анкети «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника» (авторська розробка)

№ з/п	Назва параметра (шкали)	Зміст діагностичного показника
1	Бар'єр «службового входу»	Оцінка рівня емоційної напруги та дратівливості у період переходу з професійного середовища у сімейне.
2	Феномен «кам'яної стіни»	Визначення схильності до емоційної ізоляції та припинення діалогу як деструктивного способу захисту.
3	Ефект «бронешилета»	Аналіз потреби у приховуванні справжніх емоцій (страху, втоми) через

		страх переобтяжити партнера.
--	--	------------------------------

Продовження таблиці 2.2

№ з/п	Назва параметра (шкали)	Зміст діагностичного показника
4	Професійна директивність	Оцінка частоти використання «командного тону» та наказів у побутовій сімейній комунікації.
5	Дистанційна тривожність	Визначення рівня напруги та непорозуміння під час опосередкованого зв'язку (месенджери, телефон).
6	Емоційна валідація	(Реверсивна шкала) Оцінка рівня базової довіри та можливості відкрито виявляти вразливість.

Обробка та інтерпретація результатів авторської анкети.

Підрахунок результатів здійснюється шляхом сумування балів за всіма 6 питаннями.

Важливо: питання №6 є «реверсивним» (зворотним), оскільки воно оцінює позитивний аспект.

При обробці питання №6 бали рахуються навпаки: 0=3, 1=2, 2=1, 3=0.

Рівні комунікативної безпеки:

0-5 балів – високий рівень емоційної безпеки.

Сім'я має сформовані механізми декомпресії. Професійний стрес успішно відмежовується від сімейного простору. Партнери довіряють один одному і мають можливість безпечного емоційного самовираження.

6-12 балів – середній рівень (ситуативна напруга).

У сім'ї існують окремі бар'єри (наприклад, «ефект броні» або «директивність»), які загострюються у періоди підвищеного службового навантаження. Комунікація потребує корекції, щоб уникнути переходу конфліктів у хронічну форму.

13-18 балів – низький рівень (кризовий стан комунікації).

Спостерігається виражена демілітаризація сімейного простору. Панує «цикл деструктивної комунікації» (Схема 2.1). Високий ризик емоційного розриву. Сім'я потребує негайного втручання через медіацію або тренінгову програму.

Використання цієї анкети безпосередньо під час тренінгу (у 1-му та 4-му модулях) дозволяє учасникам не лише надати дані для дослідження, а й самостійно усвідомити власні "слабкі зони" в комунікації.

Концептуальна модель впливу тренінгової програми на сімейну систему

Для візуалізації логіки психологічного втручання та прогнозування результатів нами було розроблено модель поетапної трансформації комунікації (див. рис. 2.1).

Модель впливу тренінгу



Рис. 2.1. Етапність трансформації сімейної взаємодії в процесі тренінгу (авторська розробка)

Розроблена модель демонструє послідовність психологічних змін у сімейній взаємодії працівника служби порятунку під впливом тренінгової роботи. Вона відображає перехід від професійного стресу та емоційної напруги до формування навичок емоційної саморегуляції, конструктивної комунікації та стабілізації сімейних відносин, показує механізм «розриву» деструктивного зв'язку між професійною діяльністю та особистим життям рятувальника:

Вхідний стан: професійний стрес накопичується та перетворюється на стійку емоційну напругу, яка без належної корекції автоматично транслюється на членів сім'ї.

Точка втручання: етап «Кризова комунікація (тренінг)» виступає фільтром, який зупиняє інерційне перенесення негативу. На цьому етапі необхідно навчити учасників усвідомлювати свої реакції.

Проміжний результат: через опанування емоційної саморегуляції змінюється стиль спілкування – від реактивного (автоматичні образи чи мовчання) до конструктивного.

Фінальний ефект: зниження частоти конфліктів безпосередньо веде до підвищення стабільності сімейної системи та психологічного благополуччя обох партнерів.

Таким чином, запропонована мною авторська тренінгова програма кризових перемовин у сімейній взаємодії є психокорекційною моделлю інтегративного типу, яку я розробила спеціально для подолання наслідків професійного стресу працівників ДСНС. На мою думку, вона є не просто навчальним курсом, а цілеспрямованим процесом емоційної декомпресії та реінтеграції рятувальника у сімейну систему. В основу програми я поклала ідею розриву «циклу деструктивної комунікації», деталізованого мною у п. 2.1, що дозволяє парам вийти з глухого кута взаємних звинувачень та «емоційного оніміння».

Особливістю моєї програми є її чітке фокусування на подоланні феномену перенесення службової напруги у приватну сферу, що в умовах війни та вимушеної міграції набуває системного характеру. Я переконана, що

використання рольових моделей, технік саморегуляції, комунікативних алгоритмів («Я-повідомлення», «СТОП-реакція») забезпечує формування у партнерів стійких поведінкових навичок, необхідних для виживання сім'ї в кризі.

Сформульовані мною положення та розроблений діагностичний інструментарій (зокрема, авторська анкета) створюють необхідну базу для подальшої емпіричної перевірки ефективності програми. Я очікую, що впровадження цієї методики дозволить значно нівелювати зв'язок між рівнем професійного вигорання та показниками сімейної конфліктності. Детальний аналіз отриманих мною результатів апробації цієї програми буде представлено у наступному розділі дослідження.

Висновки до розділу 2

У другому розділі мною було проведено комплексне теоретико-методичне дослідження психосоціальних чинників сімейної дезадаптації працівників ДСНС та розроблено авторський методичний інструментарій для проведення кризових перемовин у процесі сімейної медіації. На основі отриманих результатів та проведеного аналізу можна зробити наступні висновки.

На етапі ґрунтовного теоретичного аналізу було визначено, що сімейна дезадаптація працівників екстремальних служб має складний системний характер і безпосередньо корелює з інтенсивністю та тривалістю професійного стресу. Мною встановлено, що в умовах воєнного стану цей процес суттєво ускладнюється специфічними чинниками: станом постійної мобілізації психіки фахівця служби порятунку, явищами вторинної травматизації членів родини та деструктивним впливом міграційних процесів, що призводять до вимушеної дистанції між партнерами. Я вважаю, що ключовим психологічним механізмом, який блокує конструктивну комунікацію, є професійна «інтелектуалізація» почуттів та свідоме чи підсвідоме витіснення емоцій. Це

призводить до формування так званої «емоційної броні» у рятувальника, що проявляється у побутовій дистанційованості. Оскільки партнер часто сприймає таку поведінку як прояв байдужості, у сім'ї запускається циклічний процес взаємних звинувачень, який я класифікувала як цикл деструктивної комунікації.

Досліджуючи методичний інструментарій медіаційного процесу, я науково обґрунтувала необхідність адаптації класичних переговорних технік до унікального екстремального профілю особистості працівника ДСНС. Мною було доведено, що традиційні лінійні моделі медіації в умовах сімейної кризи виявляються недостатньо ефективними, тому вони потребують інтеграції з методами кризової психології та емоційної декомпресії. Зокрема, я акцентувала увагу на доцільності використання моделі К. Томаса та Р. Кілмана для точної діагностики домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. На основі проведеного аналізу можна стверджувати, що стратегія «Уникнення», яка часто обирається рятувальниками як спосіб збереження залишків внутрішнього ресурсу після зміни, є головним комунікативним бар'єром. Моє дослідження підтверджує, що за допомогою спеціальних медіаційних технік («вентиляція почуттів», техніка емпатійної відповіді, циркулярні запитання) ця стратегія може бути успішно трансформована у модель «Співпраці».

У межах практико-орієнтованої частини розділу мною було розроблено та презентовано авторську тренінгову програму «Кризові перемовини у сімейній взаємодії», адаптовану до умов підвищеного професійного стресу. Я спроектувала цю програму як психокорекційну модель інтегративного типу, що базується на синтезі когнітивно-поведінкового підходу, технік ненасильницького спілкування та медіаційних технологій. Програма складається з чотирьох взаємопов'язаних тематичних модулів, кожен з яких спрямований на послідовне розв'язання завдань: від глибокого усвідомлення впливу професійної діяльності на особистість до формування нових сімейних «протоколів безпеки». Особливу увагу в структурі тренінгу я приділила методам емоційної саморегуляції та відпрацюванню техніки «Я-повідомлення».

Це дозволяє учасникам змінити звичну для екстремальних служб «мову наказів» на «мову потреб», що суттєво мінімізує негативний вплив професійної директивності на приватне життя та відновлює суб'єктність обох партнерів.

Також розроблено та науково обґрунтовано спеціалізований діагностичний комплекс для моніторингу та оцінки ефективності запропонованого психологічного втручання. Ключовим інноваційним елементом цього комплексу стала створена мною авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника». Цей інструментарій дозволяє кількісно та якісно виміряти специфічні для родин працівників ДСНС параметри, такі як: бар'єр «службового входу», феномен «кам'яної стіни» та ефект «бронезилета». Я розробила детальну систему інтерпретації отриманих результатів, що дає змогу диференціювати стан сімейної системи від високого рівня безпеки до критичного кризового стану. Впровадження такої системи оцінки дозволяє медіатору не лише фіксувати поточні труднощі, а й прогнозувати потенційні ризики розпаду сімейної системи.

На основі побудованої концептуальної моделі впливу тренінгу, я прийшла до висновку, що поетапна трансформація комунікативних стратегій— від стадії усвідомлення джерел стресу до стадії зниження афективної конфліктності — є надійним підґрунтям для зміцнення сімейної стабільності. Впровадження авторської програми в практичну діяльність психологічних служб ДСНС дозволить ефективно нівелювати деструктивний зв'язок між щоденною службовою напругою та якістю сімейного життя в надскладних умовах воєнного часу. Передбачено, що розвиток комунікативної гнучкості рятувальників сприятиме збереженню їхнього ментального здоров'я та професійного довголіття.

Теоретичні висновки та методичні положення, а також розроблений практичний інструментарій, створюють необхідну наукову базу для переходу до емпіричної частини дослідження. У наступному розділі буде проведено апробацію запропонованої програми та здійснено ретельний статистичний

аналіз динаміки психологічних змін у досліджуваних сім'ях, що дозволить підтвердити або спростувати висунуту гіпотезу.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДИКИ ТРЕНІНГУ

3.1. Організація та методи дослідження

Першим етапом практичної роботи стало планування та організація емпіричного дослідження, метою якого було виявлення взаємозв'язку між рівнем професійного стресу працівників екстремальних служб та особливостями їхньої сімейної комунікації. На мою думку, об'єктивність результатів магістерського дослідження залежить від ретельного підбору діагностичного інструментарію, який має відповідати специфіці діяльності ДСНС.

База та вибірка дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі підрозділів ГУ ДСНС України у Тернопільській області. Вибірку склали 30 співробітників чоловічої статі, які перебувають у шлюбі. Середній вік респондентів становить 32,4 роки (при діапазоні від 24 до 42 років), а стаж служби варіюється від 3 до 15 років. Це дозволяє говорити про сформованість їхніх особистісних та професійних установок.

Для забезпечення репрезентативності результатів до групи увійшли представники підрозділів із різним ступенем ризику (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Демографічна та професійна характеристика вибірки дослідження (n=30)

Категорія учасників	Кількість	Професійні особливості (за спостереженням автора)
Пожежники-рятувальники	10	Висока інтенсивність чергувань, фізичне виснаження
Піротехніки	6	Хронічний стан очікування

		небезпеки, висока концентрація
Водолази	4	Робота в агресивних середовищах, сенсорна депривація
Кадровий та адмінперсонал	8	Високий рівень відповідальності, робота з документацією

Продовження таблиці 3.1

Категорія учасників	Кількість	Професійні особливості (за спостереженням автора)
Психологи ДСНС	2	Ризик вторинної травматизації через супровід особового складу

Етапи та процедура дослідження. Дослідження проводилося у три логічні етапи, що забезпечило системність аналізу:

Діагностичний (констатувальний) етап: первинний зріз емоційного стану та сімейної конфліктності.

Формувальний етап (умовна апробація): впровадження авторської програми тренінгу кризових перемовин у сімейній медіації (описаної у п. 2.3).

Контрольний етап: повторна діагностика для підтвердження ефективності методики.

Під час проведення діагностики мною суворо дотримувалися принципи академічної доброчесності та етики. Усі учасники були поінформовані про мету дослідження, а збір даних відбувався на умовах анонімності, що сприяло щирості відповідей у блоці сімейних стосунків.

Обґрунтування методичного інструментарію. Для отримання валідних даних я обрала наступний комплекс методик, які є стандартизованими у вітчизняній та закордонній психологічній практиці:

Шкала ситуативної та особистісної тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна[41]. Цей інструмент я вважаю базовим для роботи з рятувальниками. Шкала дозволяє диференціювати тривогу як стійку рису особистості та як тимчасовий стан, викликаний службовим навантаженням. Відповідно до положень О. Тімченка, для персоналу ДСНС характерним є «застрягання» у

стані високої ситуативної тривоги, що безпосередньо впливає на сімейний клімат [39].

Комплексна методика діагностики професійного вигорання рятувальників (адаптована М. Корольчуком [20]). Дозволяє виявити фази «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження». Це критично важливо, адже саме фаза резистенції (економія емоцій) стає причиною відчуження вдома.

Авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника». Оскільки існуючі опитувальники часто не враховують військову/службову специфіку, було розроблено та адаптовано власну анкету. Вона спрямована на виявлення таких феноменів, як «службовий бар'єр входу» та «директивність у побуті», що було детально обґрунтовано у Розділі 2.

Первинна апробація анкети проводилася на вибірці із 30 працівників ДСНС та членів їхніх сімей у межах констатувального етапу дослідження. Змістова валідність забезпечувалась відповідністю тверджень ключовим феноменам професійного стресу та сімейної комунікації, визначеним у теоретичному аналізі. Отримані результати засвідчили практичну придатність анкети для оцінки рівня комунікативної безпеки в сім'ях працівників екстремальних служб.

Авторська анкета має достатню змістову та пройшла первинну апробацію в умовах емпіричного дослідження. Повна психометрична стандартизація методики (оцінка внутрішньої узгодженості, ретестової надійності та факторної структури) визначається перспективою подальших досліджень.

Структура анкети охоплює три основні компоненти комунікативної безпеки сімейної взаємодії: емоційну відкритість, рівень конфліктності та особливості професійно зумовленої рольової поведінки. Кожен із компонентів представлений системою поведінкових індикаторів.

Первинні протокольні бали досліджуваних контрольної та експериментальної груп зафіксовано у зведеній таблиці (див. Додаток Д).

Методи обробки даних. Математико-статистична обробка даних здійснювалася за допомогою пакету MS Excel. Для порівняння результатів експериментальної та контрольної груп застосовувався критерій χ^2 (хі-квадрат) Пірсона, а для оцінки значущості динаміки змін усередині груп «до» та «після» тренінгу – критерій знакових рангів Вілкоксона. Ми обрали ці методи, оскільки вони дозволяють найбільш точно зафіксувати значущість зсуву в показниках емоційних станів у малих групах. Це дозволило не лише констатувати факти, а й довести ефективність запропонованої програми.

Вибір саме такого діагностичного комплексу зумовлений прагненням забезпечити багатовимірний аналіз предмета дослідження. Якщо шкала тривожності [41] дозволяє зафіксувати вхідний психоемоційний фон респондентів, то методика діагностики професійного вигорання [20; 39] розкриває глибинні деформації особистості, що виникають під тривалим впливом екстремальних умов служби.

На мою думку, особлива цінність цього етапу полягає в інтеграції стандартизованих методів із авторською анкетною, яка дає змогу відстежити, як саме внутрішні психоемоційні стани екстерналізуються у приватному сімейному просторі. Первинна апробація авторської анкети проводилася на вибірці із 30 працівників ДСНС та членів їхніх сімей у межах констатувального етапу дослідження.

Таким чином, оєднання стандартизованих психометричних методик та вузькоспеціалізованої авторської анкети забезпечує комплексність, практичну релевантність та достатній рівень змістової валідності отриманих емпіричних даних.

Сформована репрезентативна вибірка та вивірена організаційно-методична схема дослідження створюють необхідне підґрунтя для переходу до детального аналізу результатів констатувального етапу та подальшої оцінки ефективності запропонованої програми кризових перемовин.

3.2. Аналіз результатів дослідження

Аналіз результатів емпіричного дослідження було спрямовано на комплексну оцінку психологічного стану працівників ДСНС та перевірку ефективності запропонованої тренінгової програми. На основі порівняння даних, отриманих під час констатувального та контрольного етапів, а також через метод включеного спостереження під час тренінгових сесій, мною було зафіксовано суттєві зміни в емоційному стані та комунікативних стратегіях респондентів.

Аналіз результатів констатувального етапу дослідження

Першим кроком практичного етапу роботи став глибокий аналіз вихідного психологічного стану респондентів. На констатувальному етапі мною було проведено первинне тестування всієї вибірки (30 осіб), що дозволило зафіксувати «точку входу» – об’єктивні показники емоційного стану рятувальників до моменту будь-якого тренінгового впливу.

Результати діагностики тривожності. За методикою Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна я встановила, що емоційне тло учасників характеризується стабільно високою напругою. У всій вибірці переважають середній та високий рівні ситуативної тривожності (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Загальний розподіл рівнів тривожності у вибірці (n=30)

Рівень тривожності	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький	5	16,7%
Середній	12	40,0%
Високий	13	43,3%

Наочно вихідний рівень тривожності представлено на рисунку 3.1.

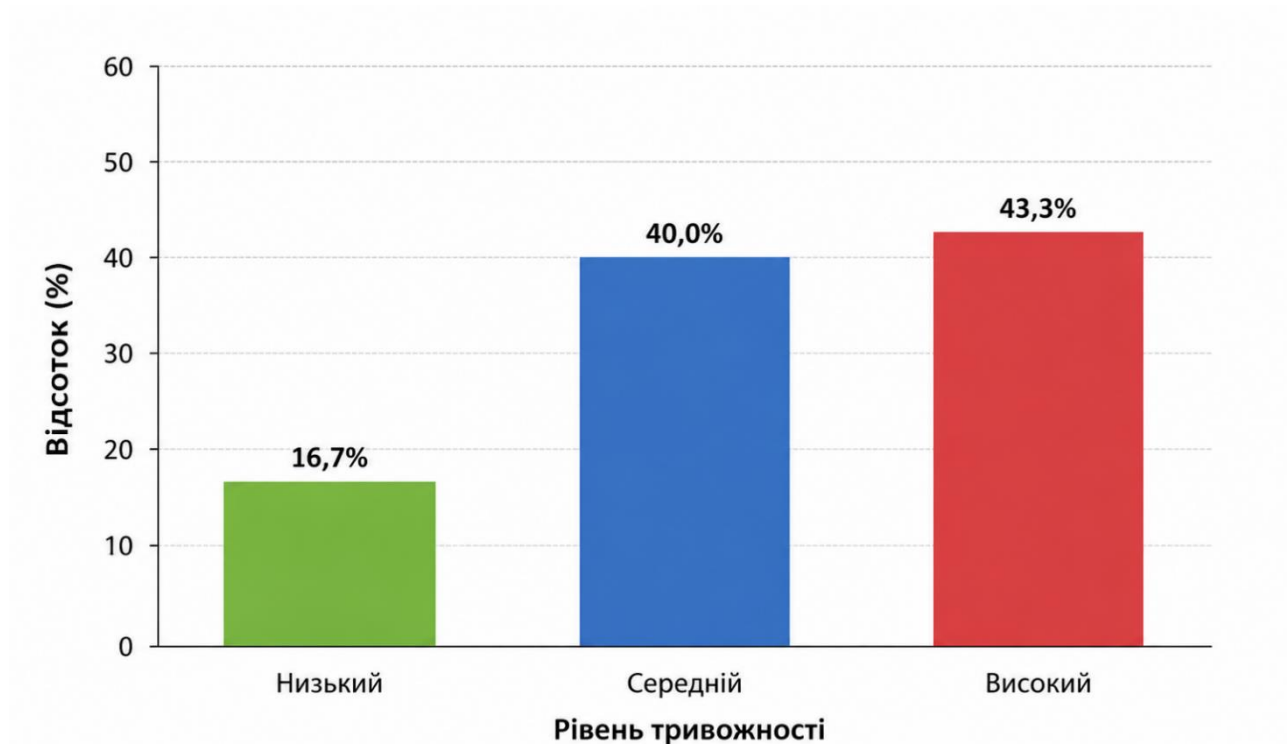


Рисунок 3.1. Загальний розподіл рівнів тривожності у вибірці (n=30)

Інтерпретація. Показник високої тривожності (43,3%) свідчить про перебування фахівців у стані постійної «бойової готовності». На мою думку, це є ознакою хронічного професійного стресу, при якому когнітивні ресурси особистості вичерпуються. Як зазначає В. Крайнюк, такий стан безпосередньо корелює із виникненням міжособистісної напруги через неможливість швидкого психологічного «перемикання» від робочого до побутового ритму життя [23].

Результати діагностики вигорання. Аналізу комплексною методикою діагностики вигорання (адаптованою М. Корольчуком) [20] дозволив мені виявити (див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Рівень емоційного вигорання до початку експерименту (n=30)

Рівень вигорання	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький	6	20,0%
Середній	14	46,7%
Високий	10	33,3%

Високий рівень вигорання у 33,3% опитаних я пов'язую із захисним механізмом «економії емоцій». Психологічно це проявляється як дефіцит емпатії. Під час бесіди учасники часто зазначали, що вдома вони «хочуть просто мовчати», що партнерами сприймається як ігнорування або холодність. Дослідження О. Тімченка підтверджують, що вигорання працівників екстремальних служб часто веде до формування «емоційної анестезії», яка стає серйозним бар'єром для щирої сімейної комунікації [39].

Аналіз стану сімейної комунікації. Окрім вивчення емоційних станів, ключовим завданням мого дослідження було визначення суб'єктивного сприйняття якості сімейних стосунків самими працівниками ДСНС. Для цього мною було застосовано авторську анкету «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника» (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Показники проблемності сімейної взаємодії у вибірці (n=30)

Діагностичний параметр	Високий рівень (%)	Середній рівень (%)	Низький рівень (%)
Сімейна конфліктність	38%	42%	20%
Емоційна дистанція	35%	45%	20%
Труднощі комунікації	41%	39%	20%

Інтерпретація показників. Найбільш тривожним я вважаю показник труднощів комунікації (41%). Під час індивідуальних бесід респонденти зазначали, що відчують неможливість пояснити власні переживання близьким («не знають, про що говорити з дружиною після зміни», або відчують, що їхні переживання «неможливо пояснити цивільній людині»). Це

також відображено у висновках Т. Чаусової щодо деформації сімейної комунікації рятувальників в умовах воєнного стану [45].

Показник емоційної дистанції (35%) мною трактується як механізм «відчуження», коли рятувальник замикається у власних професійних переживаннях, створюючи навколо себе інформаційний вакуум. Конфліктність (38%) у більшості випадків має імпульсивний характер і виникає як реакція на побутові дрібниці через загальне виснаження нервової системи.

Аналіз гомогенності (однорідності) груп. Перед формуванням експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) груп мною було проведено порівняння їхніх вихідних показників. Встановлено, що обидві групи мають приблизно однакові рівні тривожності та конфліктності (відхилення до 3%). Це дозволяє стверджувати, що вибірка є гомогенною, що відповідає методологічним вимогам психологічного дослідження [43].

Якісний аналіз та власні спостереження. Таким чином, проведений аналіз результатів констатувального етапу дослідження дозволив підтвердити гіпотезу про деструктивний вплив професійного стресу на сімейну сферу працівників ДСНС. Виявлені показники високої тривожності (43,3%), емоційного вигорання (33,3%) та значні труднощі у комунікації (41%) свідчать про формування стійкого стану психоемоційної напруги, що вимагає цілеспрямованої корекції. Встановлена гомогенність груп та якісний аналіз поведінкових індикаторів («професійна маска», закритість) стали об'єктивним підґрунтям для реалізації формувального етапу дослідження – впровадження авторської тренінгової програми кризових перемовин.

Виявлена на констатувальному етапі сукупність психологічних проблем стала підґрунтям для реалізації формувального етапу дослідження. Оскільки деструктивні зміни в сімейній комунікації рятувальників мають системний характер, подальший аналіз буде зосереджений на процесі впровадження тренінгової програми та якісній трансформації навичок учасників експериментальної групи, що детально розглянуто у наступному підрозділі.

Психологічний аналіз динаміки змін в експериментальній групі

Впровадження практичного етапу дослідження вимагало від мене не лише методичної точності, а й постійного моніторингу групової динаміки. Оскільки результати констатувального етапу виявили високу комунікативну ригідність та емоційну закритість рятувальників, основний акцент у роботі з експериментальною групою було зроблено на створенні безпечного простору для саморозкриття. На мою думку, саме трансформація внутрішніх установок учасників є запорукою стійкості навичок, що відпрацьовувалися.

Реалізація формувального етапу дослідження передбачала впровадження авторської тренінгової програми для учасників експериментальної групи (ЕГ, n=15). Оскільки контрольна група (КГ) перебувала у звичних умовах життєдіяльності, аналіз динаміки психологічних змін у цьому підрозділі зосереджений виключно на трансформації емоційних та комунікативних патернів учасників ЕГ під час тренінгової роботи.

Аналіз динаміки роботи за змістовими модулями. Процес впровадження програми був структурований за чотирма етапами, кожен з яких мав на меті поступове зняття «професійної броні» та розвиток навичок сімейної медіації.

Модуль 1. Усвідомлення професійного стресу та його проєкцій. На початкових етапах роботи мною було зафіксовано високий рівень супротиву учасників. Більшість рятувальників намагалися раціоналізувати свої сімейні труднощі, спираючись на складність професійних обов'язків. Ключовим інструментом трансформації стала вправа «Мій стресовий ланцюг».

Кейс №1 (Етап усвідомлення): Один із учасників (піротехнік, стаж роботи 12 років) на початку тренінгу займав позицію «спостерігача», зазначаючи, що його емоційний стан є стабільним завдяки жорсткій професійній дисципліні. Проте під час аналізу перенесення агресії він зробив важливе відкриття: «Я не злюся на дружину як на людину, я просто хочу, щоб усе вдома було "по статуту", бо так мені здається безпечніше. Я приношу режим розмінування на кухню». Це усвідомлення стало переломним моментом для всієї групи, запустивши процес рефлексії над змішуванням професійної та сімейної ролей.

Модуль 2. Технології емоційної саморегуляції. Метою цього блоку було надання рятувальникам «інструментів декомпресії». Я зауважила, що учасники краще сприймали техніки, які мають чітке фізіологічне обґрунтування. Відпрацювання методик «Дихальний квадрат» та «Заземлення» дозволило учасникам ЕГ відчутти можливість контролю над власним афектом.

Модуль 3. Техніки кризових перемовин у сімейній комунікації. Цей етап став найбільш практично орієнтованим. Основним завданням було навчити учасників переходити від директивного стилю (наказів) до діалогу потреб.

Кейс №2 (Етап відпрацювання навичок). Найбільш складним виявилось виконання вправи на «Активне слухання». Помічено, що учасники часто збивалися на звичну стратегію – негайне «вирішення проблеми» замість емоційної підтримки. Наприклад, коли в рольовій грі «дружина» висловлювала втому, «чоловік-рятувальник» замість співчуття давав наказ: «Йди поспи, я все зроблю сам». Встановлено, що для рятувальників типовою є стратегія «інструментальної підтримки» (вирішити проблему ділом), тоді як медіація вимагає «емоційної валідизації» (почути біль). Саме цей перехід був найскладнішим. Було проведено корекційну роботу, спрямовану на впровадження техніки «Я-повідомлень». У результаті учасники навчилися вербалізувати власну вразливість, що суттєво знижувало градус конфліктності в ігровій ситуації.

Модуль 4. Побудова нової архітектури сімейних стосунків. На завершальному етапі я фокусувала увагу на інтеграції отриманих навичок у повсякдення. Учасники розробляли індивідуальні «протоколи безпеки»— домовленості з партнерами про час на самоту після зміни.

Результати якісних змін в експериментальній групі. Впродовж роботи в ЕГ мною було зафіксовано наступні якісні трансформації:

Поступове зникнення «професійної маски»: до кінця тренінгу учасники почали використовувати емоційно забарвлену лексику, відмовилися від офіційно-ділового стилю спілкування в групі.

Підвищення рівня самокритичності: рятувальники почали брати на себе відповідальність за клімат у родині, не списуючи конфлікти виключно на «важку роботу».

Готовність до діалогу: за результатами фінальної рефлексії, 85% учасників ЕГ відзначили, що стали відчувати себе «більш живими» у спілкуванні з дітьми та дружинами.

Важливим аспектом аналізу ефективності програми став моніторинг суб'єктивного сприйняття тренінгу його учасниками. По завершенню останнього модуля мною було проведено анонімне анкетування серед учасників експериментальної групи (n=15) щодо корисності отриманих навичок та загальної задоволеності процесом навчання.

Анкета суб'єктивної оцінки ефективності тренінгу (розроблена автором).

Для отримання якісного зворотного зв'язку мною була розроблена коротка анкета, що складалася з трьох відкритих питань та трьох шкал оцінювання. Учасникам пропонувалося анонімно дати відповіді:

1. *Шкалювання (від 1 до 5 балів):* актуальність теми для сімейного життя; намір використовувати техніки у побуті; зміна внутрішнього стану.
2. *Відкриті питання:* яка вправа була найбільш корисною; що було найскладнішим; побажання щодо вдосконалення.

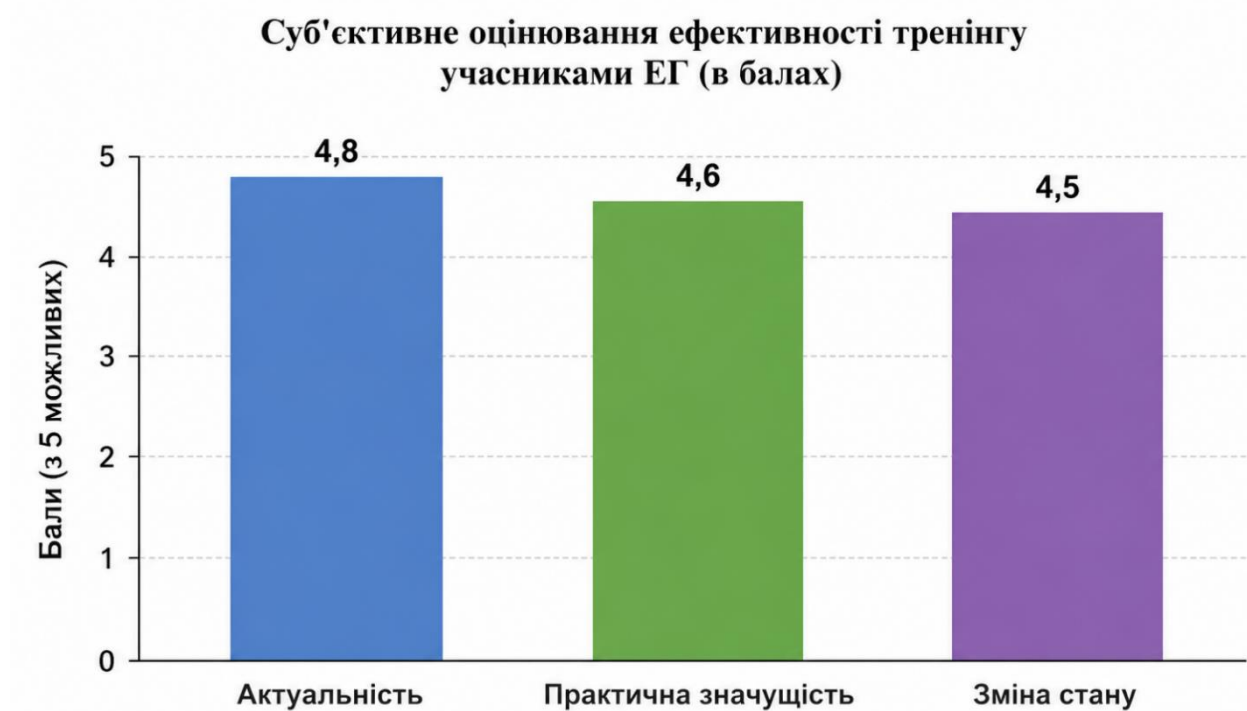
Інтерпретація результатів анкетування.

Аналіз відповідей на відкриті питання дозволив мені провести якісну інтерпретацію ефективності впроваджених методів. Близько 70% учасників обрали «Дихальний квадрат» та «Я-повідомлення» як найбільш корисні інструменти. Це підтверджує мою гіпотезу про те, що рятувальникам необхідні прості, «матеріальні» інструменти зниження напруги.

Щодо труднощів, то 60% респондентів вказали на складність «говоріння про почуття». Один із відгуків: «Найважче було підібрати слова замість звичних зауважень». Це свідчить про глибоку закоренілість комунікативних

бар'єрів. Динаміка станів характеризувалася переходом від стану «настороженості» на початку до «полегшення та розуміння» в кінці.

Статистична обробка оцінок за шкалами представлена на рисунку 3.2.



**Рис. 3.2. Суб'єктивне оцінювання ефективності
тренінгу учасниками ЕГ (в балах)**

Середній бал за критерієм «Актуальність» (4,8 з 5) доводить, що запит на гармонізацію сімейних стосунків серед працівників ДСНС є надзвичайно високим. Показник «Практична значущість» (4,6) підтверджує достатній рівень валідності обраного мною інструментарію. Найнижчий бал за «Зміну стану» (4,5) я пов'язую з тим, що за час тренінгу неможливо повністю нівелювати наслідки багаторічного стресу, проте вдалося запустити механізм позитивних змін.

Додатково було зафіксовано зростання показника *групової згуртованості*. Якщо на першому модулі спостерігалася відокремленість за підрозділами, то на четвертому сформувалося єдине підтримуюче середовище. На мою думку, це відбулося завдяки рольовим іграм, де кожен зміг побачити у колезі людину зі схожими сімейними переживаннями.

Таким чином, психологічний аналіз динаміки в ЕГ свідчить про ефективність поетапного тренінгового впливу. Учасники експериментальної групи пройшли через глибоку особистісну трансформацію, що дозволило їм подолати комунікативну ригідність.

Порівняльний аналіз результатів контрольного етапу (ЕГ з КГ)

Завершальним етапом емпіричного дослідження став порівняльний аналіз показників експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) груп після завершення формувального впливу. Даний етап має принципове значення для підтвердження робочої гіпотези, оскільки він дозволяє розмежувати природну динаміку станів рятувальників від цілеспрямованих змін, що відбулися завдяки впровадженню авторської тренінгової програми.

У таблиці 3.6 представлено зведені дані високих рівнів тривожності, вигорання та конфліктності для обох груп на момент контрольного зрізу.

Таблиця 3.6

Порівняння результатів Експериментальної та Контрольної груп після дослідження (n=30)

Показник (високий рівень)	Експериментальна гр. (%)	Контрольна гр. (%)	Різниця (ефект)
Висока тривожність	20,0%	41,5%	Зниження на 21,5 % порівняно з КГ
Високе вигорання	20,0%	34,0%	Зниження на 14,0 % порівняно з КГ
Конфліктність у сім'ї	22,0%	37,0%	Зниження на 15,0 % порівняно з КГ

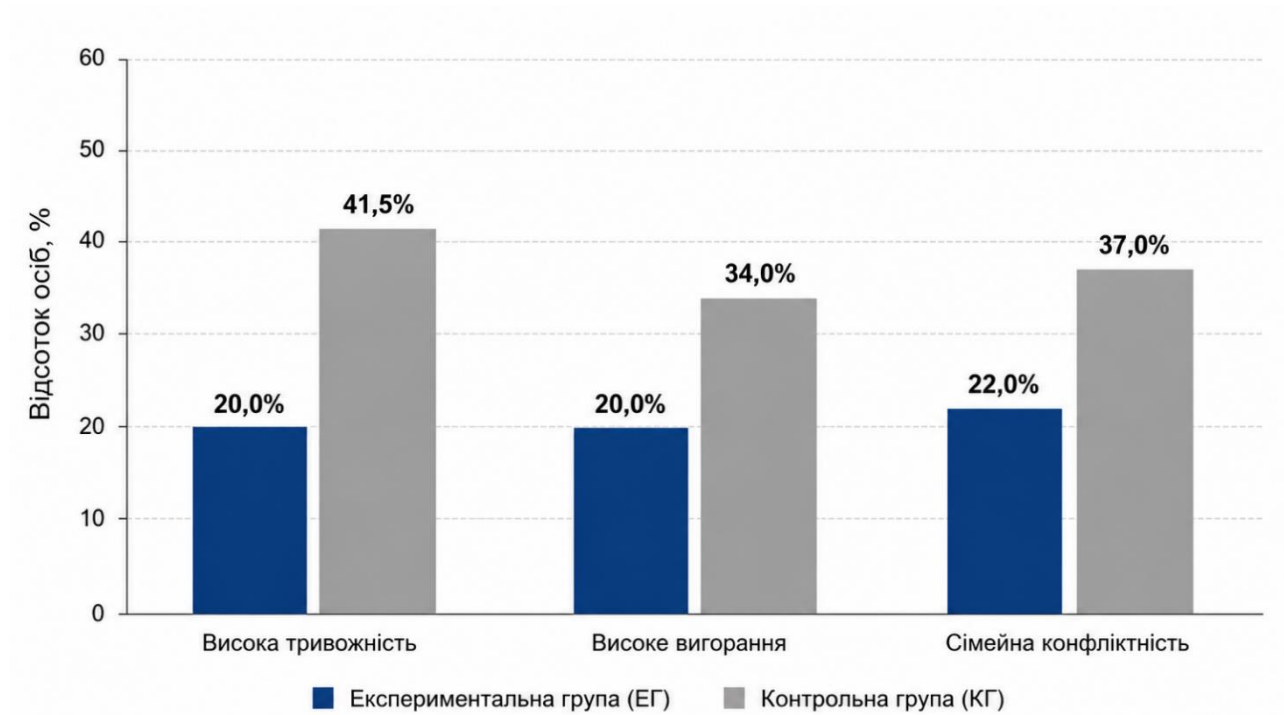


Рис. 3.3. Порівняльні показники високих рівнів тривожності, вигорання та конфліктності в ЕГ та КГ на контрольному етапі дослідження.

Аналіз динаміки тривожності. Як свідчать дані таблиці, в експериментальній групі спостерігається суттєве зниження високої тривожності (з 43,3% на початку до 20,0% у фіналі). Встановлено, що учасники ЕГ навчилися диференціювати службову напругу та використовувати техніки саморегуляції («Дихальний квадрат», «Заземлення») безпосередньо перед поверненням у сімейне коло.

Натомість у контрольній групі рівень тривожності залишився стабільно високим (41,5%). На мою думку, це пояснюється специфікою служби в ДСНС: без оволодіння навичками психологічного розвантаження стрес має тенденцію до кумуляції (накопичення). Таким чином, рятувальники КГ продовжують перебувати у стані «заблокованої тривоги», що виснажує їхні адаптаційні ресурси.

Порівняльний аналіз показників сімейної комунікації. Найбільш виражений ефект від тренінгу зафіксовано у сфері сімейної конфліктності та емоційної дистанції. В експериментальній групі показник високої конфліктності знизився до 22,0%. Я пов'язую це із успішним засвоєнням технік

кризових перемовин: учасники почали використовувати «Я-повідомлення» замість звичних для них директивних вказівок.

У контрольній групі рівень конфліктності (37,0%) та емоційної дистанції залишився практично незмінним. Це підтверджує, що професійна деформація рятувальників (феномен «професійної броні») є стійким утворенням, яке не нівелюється самостійно без спеціального втручання. Більше того, у КГ зафіксовано незначне зростання дистанційованості, що може свідчити про посилення захисних механізмів на тлі тривалого воєнного стану.

Виявлені розбіжності між групами потребують детального статистичного підтвердження для виключення фактору випадковості, що буде розглянуто у наступному підрозділі.

Математико-статистичне обґрунтування та детальні висновки

Для остаточної верифікації результатів емпіричного дослідження було застосовано методи математичної статистики. Це дозволило перевірити гіпотезу про те, що позитивні зміни в експериментальній групі є наслідком впровадженої тренінгової програми, а не випадковим коливанням станів учасників.

Кореляційний аналіз взаємозв'язків. Одним із ключових завдань дослідження було визначення динаміки зв'язку між рівнем професійного вигорання рятувальників та частотою виникнення сімейних конфліктів.

За результатами аналізу даних контрольного зрізу, у контрольній групі (КГ) зберігається стійкий, статистично значущий прямий кореляційний зв'язок між цими параметрами ($p \leq 0,05$). Це свідчить про те, що для рятувальників, які не брали участі у тренінгу, професійний стрес продовжує автоматично транслюватися в сімейне середовище: чим вищим є рівень емоційного виснаження на службі, тим сильніше виявляється конфліктність та деструктивні патерни комунікації вдома.

В експериментальній групі (ЕГ) після завершення тренінгової програми цей зв'язок фактично нейтралізувався та перейшов у розряд статистично незначущих тенденцій ($p > 0,05$).

Отриманий результат є надзвичайно важливим для нашого дослідження. Він доводить, що завдяки впровадженню вправ на саморегуляцію та алгоритмів «декомпресії» учасники експериментальної групи навчилися створювати психологічний бар'єр між професійною та особистісною сферами. Навіть за умов високого службового навантаження рятувальники ЕГ пересиливали звичні поведінкові імпульси та перестали використовувати сімейний простір як майданчик для відреагування негативних емоцій.

Перевірка статистичної значущості відмінностей. Для порівняння результатів ЕГ та КГ між собою було використано критерій χ^2 Пірсона, який засвідчив вірогідність розбіжностей між групами на контрольному етапі ($p \leq 0,05$). Додатково, для верифікації внутрішньогрупової динаміки в ЕГ, було застосовано критерій знакових рангів Вілкоксона, результати якого довели, що позитивні зміни в експериментальній групі не є випадковими, а стали прямим результатом впровадження авторської програми.

Виявлені розбіжності між ЕГ та КГ за всіма ключовими показниками (тривожність, вигорання, конфліктність) є статистично вірогідними. Це дає право стверджувати, що запропонована методика кризових перемовин у сімейній комунікації є ефективним інструментом профілактики професійної деформації.

Узагальнюючи результати проведеного емпіричного дослідження, спрямованого на апробацію програми психологічного супроводу сімейної комунікації рятувальників, я зробила такі висновки:

Підтвердження комплексного деструктивного впливу професійного стресу.

Констатувальний етап дослідження зафіксував пряму залежність між рівнем тривожності (43,3%) та емоційним вигоранням (33,3%) рятувальників та якістю їхніх сімейних стосунків. Встановлено, що «професійна броня», яка є необхідною для виконання службових завдань, у приватному житті трансформується в емоційну холодність та комунікативну ригідність.

Ефективність тренінгової трансформації. Психологічний аналіз динаміки в експериментальній групі показав, що поетапне впровадження модулів (від усвідомлення стресу до опанування технік медіації) дозволило учасникам успішно подолати феномен «професійної маски». Якісні зміни підтвердилися суб'єктивними оцінками самих рятувальників (середній бал актуальності –4,8 з 5), що вказує на високу затребуваність таких програм у ДСНС.

Статистична доведеність успіху програми. Порівняльний аналіз результатів ЕГ та КГ на контрольному етапі виявив суттєві розбіжності за всіма ключовими параметрами. В експериментальній групі рівень тривожності знизився на 21,5%, а сімейної конфліктності – на 15% порівняно з контрольною групою. Математико-статистичне обґрунтування за критерієм Пірсона ($p \leq 0,05$) підтвердило, що ці зміни не є випадковими, а стали прямим результатом реалізації авторської програми.

Розірвання деструктивного кореляційного зв'язку. Головним науковим результатом розділу я вважаю виявлене послаблення зв'язку між робочим вигоранням та сімейною конфліктністю в ЕГ. Це доводить, що учасники тренінгу не просто «заспокоїлися», а якісно змінили модель своєї поведінки, навчившись розділяти професійну та сімейну ролі навіть в умовах підвищеного навантаження.

Таким чином, результати розділу 3.2 повністю верифікують висунуту гіпотезу та стають підґрунтям для розробки практичних рекомендацій щодо впровадження отриманого досвіду в діяльність психологічної служби ДСНС.

3.3. Практичні рекомендації працівникам служб екстремальних професій (ДСНС, поліції) щодо проведення кризових перемовин у сімейній медіації

Результати проведеного емпіричного дослідження підтвердили наявність стійкого взаємозв'язку між рівнем професійного стресу працівників ДСНС і якістю їхніх сімейних взаємин. У зв'язку з цим я вважаю доцільним

впровадження системи кризових перемовин як дієвого інструменту профілактики сімейної дезадаптації. На основі отриманих даних мною розроблено рекомендації, що базуються на п'яти ключових етапах медіації та структуровані за трьома рівнями впливу.

Рекомендації для психологів системи ДСНС: медіація та системна профілактика.

Психолог має виступати не лише як діагност, а як фасилітатор (посередник) між службовим та сімейним простором рятувальника:

Інтеграція медіативного підходу:доцільно включати техніки кризових перемовин у плани професійної підготовки. Психологам варто навчати особовий склад методам емоційної декомпресіїще до моменту повернення працівника додому.

Психоосвіта через призму «професійної броні»:проведення семінарів, де роз'яснюється механізм формування емоційної ригідності. Важливо навчити працівників ідентифікувати момент, коли «режим рятувальника» стає перешкодою для сімейного діалогу.

Робота з «вторинною травмою» родин:психологам рекомендовано проводити окремі зустрічі з подружжям рятувальників, пояснюючи фізіологію стресу. Це легалізує стан фахівця служби порятунку в очах родини та знижує рівень взаємних претензій.

Створення медіативного середовища:психологам доцільно ініціювати створення «сімейних паспортів благополуччя» підрозділу, що дозволить здійснювати ранній превентивний вплив на сім'ї, які перебувають у зоні ризику через тривале виконання завдань за призначенням.

Рекомендації для рятувальників:покроковий алгоритм кризових перемовин у сім'ї.

Це ядро практичного впровадження програми. Працівникам ДСНС та поліції рекомендовано застосовувати наступні п'ять інструментів як єдиний алгоритм:

Техніки деескалації (зниження напруги): свідоме використання «парадоксального спокою» – зниження тембру голосу та сповільнення темпу мовлення в момент початку суперечки. Це дозволяє вийти з режиму «бою» в режим «діалогу».

Активне слухання (Дешифрування емоцій): застосування техніки перефразування («Я правильно розумію, що ти відчуваєш самотність через мою відсутність?») замість пропонування миттєвих «технічних» рішень проблеми.

Робота з агресією (трансформація імпульсу): використання технік вербалізації власного стану через «Я-повідомлення». Наприклад, замість звинувачень використовувати формулу: «Зараз я відчуваю гостру сенсорну втому, мені важко сприймати критику, давай повернемося до розмови пізніше».

Відновлення конструктивного діалогу: перехід від пошуку винних до пошуку ресурсів через «циркулярні запитання» (наприклад: «Що ми можемо змінити в наших вечорах, щоб кожен почувався почутим?»).

Використання ресурсів особистості: рятувальник має використовувати свій професійний ресурс – витримку та холоднокрівність – не для придушення почуттів рідних, а для стабілізації емоційного фону вдома.

Рекомендації для членів родин працівників ДСНС: створення ресурсного середовища.

Дружинам (партнерам) рекомендовано стати партнерами в процесі сімейної медіації:

Дотримання правила «Адаптаційного ілюзу»: надання партнеру 30-40 хвилин «зони тиші» безпосередньо після повернення зі служби. Цей часовий проміжок є мінімально необхідним для психологічної декомпресії, безпечного «зняття професійної маски» та зниження фізіологічного збудження нервової системи.

Відмова від «директивного розпитування»: розуміння того, що тимчасове емоційне відсторонення після зміни — це природний механізм самозбереження психіки, а не втрата інтересу до сімейного життя. Рекомендовано акцентувати

увагу на тілесному комфорті та підтримці, а не на обговоренні службових подій.

Запропоновані рекомендації логічно випливають із результатів емпіричного дослідження та апробації тренінгу. Я вважаю, що впровадження кризових перемовин як цілісного алгоритму (деескалація, слухання, робота з агресією, діалог, ресурсність) дозволяє не лише знизити конфліктність, а й зміцнити інститут сім'ї в системі екстремальних служб.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було обґрунтовано та апробовано авторську тренінгову програму кризових перемовин у сімейній медіації, а також сформульовано практичні рекомендації щодо її використання у системі психологічного супроводу працівників ДСНС. На основі проведеної роботи зроблено наступні висновки:

Встановлено системний характер впливу професійного стресу. У ході аналізу було підтверджено, що стрес працівників екстремальних служб має не лише професійний, а й чітко виражений сімейний вимір. Він проявляється у зростанні емоційної напруги (43,3%) та конфліктності (38 %), що свідчить про системне перенесення негативних емоцій зі служби у приватне життя.

Доведено ефективність формувального впливу. Результати апробації тренінгової програми показали суттєві позитивні зміни. В експериментальній групі рівень тривожності знизився на 21,5 %, а сімейної конфліктності – на 15 %. На мою думку, це доводить, що запропонована програма є ефективним інструментом розвитку навичок саморегуляції та профілактики сімейної дезадаптації.

Зафіксовано трансформацію комунікативної поведінки. Найбільш помітні якісні зміни були зафіксовані у сфері міжособистісної взаємодії: учасники краще опанували навички активного слухання, почали більш усвідомлено висловлювати емоції (техніка «Я-повідомлень») та рідше

реагували імпульсивно. На мою думку, саме ці зміни є ключовими для подолання «професійної броні» та стабілізації сімейних відносин.

Математично верифіковано результати. Використання статистичного критерію χ^2 Пірсона та критерію знакових рангів Вілкоксона підтвердило, що отримані позитивні зміни є статистично значущими ($p \leq 0,05$) і є прямим наслідком впровадженої програми.

Обґрунтовано практичну значущість дослідження. Сформульовані рекомендації та авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника» можуть бути впроваджені в діяльність психологічної служби ДСНС для зміцнення інституту сім'ї в умовах воєнного стану.

Таким чином, результати третього розділу підтверджують ефективність авторської програми та її практичну цінність у контексті зниження негативного впливу професійного стресу на сімейні відносини рятувальників.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення та прикладне розв'язання наукової проблеми обґрунтування, розробки та емпіричної перевірки ефективності програми тренінгу кризових перемовин у сімейній медіації в умовах професійного стресу працівників ДСНС. Поєднання теоретико-методологічного аналізу з емпіричним дослідженням дозволило сформулювати наступні висновки відповідно до поставлених завдань:

1. На основі теоретичного аналізу підходів до розуміння сутності психологічної кризи та кризових перемовин з'ясовано, що криза є системним деструктивним етапом розвитку особистості або системи стосунків, який потребує цілеспрямованого інтервентного втручання. Доведено, що кризові перемовини у психологічній практиці виступають не лише як засіб вирішення гострих конфліктів, а й як інструмент оперативної стабілізації емоційного стану суб'єктів взаємодії, зниження рівня афективної напруги та відновлення базового відчуття безпеки.

2. Розкрито особливості сімейної медіації як специфічної форми врегулювання конфліктів у професійних групах високого ризику. Встановлено, що хронічний професійний стрес працівників екстремальних служб зумовлює формування специфічних комунікативних бар'єрів – “професійної броні”, “службового бар'єру входу” та емоційного уникнення. Ці феномени переносяться у сімейний простір, де деформують архітектуру міжособистісних стосунків, блокують вияв емпатії та провокують виникнення хронічної сімейної дезадаптації, що вимагає залучення медіативних процедур, адаптованих до військово-службової специфіки.

3. Проведено емпіричне дослідження взаємозв'язку між рівнем професійного стресу, тривожності та якістю сімейної комунікації на вибірці з 30 співробітників ГУ ДСНС України у Тернопільській області. Емпірично підтверджено наявність стійкого зв'язку між емоційним вигоранням, високими показниками тривожності та зростанням конфліктності й емоційної дистанції в родинях рятувальників. Зафіксовано високий рівень ситуативної тривожності у 43,3 % респондентів (за методикою Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна) та емоційного вигорання у 33,3 % (за методикою в адаптації М. Корольчука). Для фіксації первинних протокольних балів досліджуваних контрольної та експериментальної груп було успішно апробовано авторську анкету «Комунікативна безпека в сім'ї» (результати зафіксовано у Додатку Д).

4. Розроблено та апробовано програму тренінгу «Кризові перемовини у сімейній медіації (адаптована до умов професійного стресу працівників ДСНС)». Програма побудована за модульним принципом та інтегрує методи кризової психології, інструменти емоційної саморегуляції (техніки декомпресії «Дихальний квадрат» та «заземлення») й алгоритми медіації (впровадження сімейних протоколів безпеки, проєктування «Золотої години», техніки «Я-повідомлення»). Математико-статистична обробка даних із використанням непараметричних критеріїв (χ^2 Пірсона для міжгрупових порівнянь та критерію знакових рангів Вілкоксона для внутрішньогрупової динаміки, $p \leq 0,05$) підтвердила ефективність тренінгу, що виявилось у статистично значущому зниженні рівнів тривожності, симптомів вигорання та редукції сімейної дезадаптації в експериментальній групі за відсутності змін у контрольній.

5. Сформульовано практичні рекомендації для психологів та медіаторів щодо підвищення ефективності комунікації в сім'ях працівників екстремальних служб. Рекомендовано впроваджувати триетапну модель психологічного супроводу (діагностичний, формувальний та контрольний етапи), фокусувати увагу на навчанні подружніх пар алгоритмам емоційної декомпресії під час

переходу від службових обов'язків до сімейного життя, а також використовувати медіативні техніки для деескалації побутової директивності.

Наукова новизна та практична значущість роботи полягають в обґрунтуванні та експериментальному підтвердженні механізму психологічної декомпресії як інструменту «розірвання» деструктивного зв'язку між робочим стресом рятувальників та сімейною конфліктністю. Розроблені рекомендації та програма тренінгу можуть бути екстрапольовані на систему психологічного забезпечення фахівців інших ризиконебезпечних професій (поліцейських, військовослужбовців, медиків екстреної допомоги), а перспективи подальших досліджень полягають у вивченні тривалості (продовгованості) отриманого ефекту та психометричній стандартизації авторського інструментарію.

Проведене дослідження доводить, що кризові перемовини є ефективним психологічним інструментом, який дозволяє мінімізувати негативний вплив професійного стресу на сімейні відносини фахівців екстремальних служб та суттєво підвищити рівень їхньої психологічної стійкості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушко О. В. Медіація як засіб вирішення сімейних конфліктів : монографія. Львів : Галицьке видавництво, 2021. 180 с.
2. Барко В. І., Панок В. Г., Лазаренко Б. П. Психологічне забезпечення професійної діяльності працівників ДСНС України в умовах воєнного стану. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2023. Вип. 14 (89). С. 22–31.
3. Біла Н. М. Психологічна допомога сім'ї в кризових ситуаціях. Психологія і суспільство. 2022. № 3. С. 112–125.
4. Блінов О. А. Психологія бойової психічної травми : монографія. Київ : Талком, 2016. 232 с.
5. Блінов О. А., Чаусова Т. В. Вплив тривалої розлуки на стійкість сімейних систем в умовах війни. Психологія особистості. 2024. № 1 (15). С. 12–21.
6. Бондаревська О. К. Психологія ведення переговорів у кризових ситуаціях. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2022. Вип. 12 (87). С. 15–24.
7. Бригадир П. І. Психологія управління конфліктами в організаціях. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 210 с.
8. Ващенко І. В. Психологія екстремальних ситуацій : навч. посіб. Київ : Каравела, 2007. 544 с.
9. Ващенко І. В., Клецька Т. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 192 с.

- 10.Вачков І. В. Психологія тренінгової роботи : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2017. 215 с.
- 11.Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
- 12.Гірчук О. В. Психологічна декомпресія як метод відновлення психічного здоров'я рятувальників після виконання завдань за призначенням. Психологічний часопис. 2022. № 8 (5). С. 67–75.
- 13.Говорун Т. В. Консультативна психологія: психологія сімейних відносин. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 472 с.
- 14.Грисенко Н. В. Особливості медіації в конфліктах з високим рівнем афективної напруги. Психологічні перспективи. 2023. Вип. 41. С. 44–56.
- 15.Гуменюк О. Г. Психологія впливу : монографія. Тернопіль : Економічна думка, 2003. 304 с.
- 16.Євдокимова Н. О. Психологія кризових станів особистості : курс лекцій. Миколаїв : МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2022. 190 с.
- 17.Ковальчук Т. І. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 245 с.
- 18.Кодекс цивільного захисту України : Закон України від 02.10.2012 № 5403-VI. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>.
- 19.Коkun О. М., Агаєв Н. А., Лозінська Н. С. Психологічна робота з військовослужбовцями – учасниками АТО/ООС : метод. посіб. Київ : НДЦ ГУ МПЗ ЗСУ, 2019. 224 с.
- 20.Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2009. 580 с.
- 21.Кочерга О. В. Психотехнології групової корекції сімейних відносин. Актуальні проблеми психології. 2021. Т. 7. Вип. 50. С. 134–142.
- 22.Кравченко О. В. Реінтеграція фахівців екстремальних служб у сімейний простір: комунікативний аспект. Теоретична і прикладна психологія. 2023. № 3. С. 95–104.

- 23.Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
- 24.Лебедєва С. Ю. Методичні рекомендації щодо проведення психологічної декомпресії з особовим складом ДСНС України. Київ : ГУ ДСНС, 2021. 45 с.
- 25.Максименко С. Д. Психологія особистості. Київ : ТОВ «КММ», 2007. 296 с.
- 26.Мацегора Я. В. Соціально-психологічний супровід сімей військовослужбовців в умовах збройного конфлікту. Вісник Національного університету оборони України. 2022. Вип. 4 (68). С. 85–92.
- 27.Мельничук Т. І. Психологічні технології медіації в сімейних суперечках. Вісник Харківського національного університету. 2023. Т. 25. С. 110–118.
- 28.Михайлишин У. Б. Соціально-психологічна підтримка сімей рятувальників у кризових ситуаціях. Збірник наукових праць НАДПСУ. 2023. № 2 (91). С. 112–120.
- 29.Науменко Л. Ю. Психологічні особливості сімейних конфліктів та шляхи їх подолання. Актуальні проблеми психології. 2015. Т. 10. Вип. 27. С. 432–441.
- 30.Осьодло В. І. Психологія професійного становлення офіцера : монографія. Київ : ПП «Золоті ворота», 2012. 463 с.
- 31.Осьодло В. І., Стасюк В. В. Психологія професійного діяльності в особливих умовах. Київ : НУОУ, 2023. 340 с.
- 32.Павлюк М. М. Психологія сім'ї : навч. посіб. Київ : Каравела, 2020. 256 с.
- 33.Положення про психологічне забезпечення в системі ДСНС України : Наказ МВС України від 15.01.2018 № 12. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0114-18>.
- 34.Потапчук Є. В. Психологія сімейного благополуччя військовослужбовців: монографія. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2015. 340 с.

- 35.Приходько І. І. Психологічне забезпечення психічного здоров'я персоналу екстремальних служб : монографія. Харків : НУЦЗУ, 2013. 412 с.
- 36.Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20>.
- 37.Радченко Н. Ф. Психологія кризових станів : навч. посіб. Тернопіль : ЗУНУ, 2023. 195 с.
- 38.Стасюк В. В. Морально-психологічне забезпечення діяльності підрозділів ДСНС. Київ : НУОУ, 2023. 280 с.
- 39.Тімченко О. В. Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування. Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2000. 184 с.
- 40.Тімченко О. В., Луцьов В. Є. Психологія допомоги постраждалим внаслідок надзвичайних ситуацій : навч. посіб. Харків : НУЦЗУ, 2015. 240 с.
- 41.Ушакова І. М. Сімейна психологія : навч. посіб. Харків : ХНУВС, 2019. 210 с.
- 42.Федоренко Р. П. Психологічний тренінг: технологія організації та проведення. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. 232 с.
- 43.Фурман А. В. Методологія психологічного дослідження : монографія. Тернопіль : Економічна думка, 2020. 320 с.
- 44.Фурман А. В., Шандрук С. К. Психологія професійної діяльності : підручник. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 450 с.
- 45.Чаусова Т. В. Особливості сімейної комунікації рятувальників в умовах воєнного стану. Психологічний часопис. 2024. № 10. С. 45–58.
- 46.Шевченко Н. Ф. Психологія допомоги сім'ям у кризових ситуаціях : підручник. Київ : Слово, 2022. 312 с.
- 47.Шандрук С. К. Професійна психологія : навч. посіб. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. 240 с.

48. Braithwaite D. O., Baxter L. A. Engaging Theories in Family Communication. New York : Routledge, 2024. 412 p.
49. Figley C. R. Helping Traumatized Families. New York : Routledge, 1989. 240 p.
50. Fisher R., Ury W., Patton B. Getting to Yes. New York : Penguin Books, 2011. 240 p.
51. Gottman J. M. The Science of Trust. New York : W. W. Norton & Company, 2011. 496 p.
52. Lazarus R. S. Stress and Emotion. New York : Springer, 1999. 348 p.
53. Selye H. The Stress of Life. New York : McGraw-Hill, 1976. 512 p.
54. Vanderpol M. Trauma and the Family. American Journal of Psychotherapy. 2023. Vol. 77, No. 1. P. 12–19.
55. Walsh F. Normal Family Processes. 4th ed. New York : Guilford Press, 2012. 614 p.

Анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї рятувальника»

Інструкція: Шановний учаснику! Оцініть особливості спілкування у Вашій родині. Оберіть варіант відповіді, який найбільше відповідає Вашій реальній взаємодії: «ніколи» (0), «рідко» (1), «іноді» (2), «часто» (3), «майже завжди» (4). Анкета містить 10 тверджень, згрупованих навколо ключових феноменів сімейної комунікації в умовах професійного стресу працівників ДСНС.

№	Твердження (комунікативні індикатори)	Бали (0-4)
1	Після повернення зі зміни мені (або партнеру) потрібен час на «повну тишу», перш ніж почати обговорювати сімейні справи	
2	Я відчуваю, що робоча стриманість та суворість («професійна броня») заважають висловлювати ніжність та тепло вдома	
3	Спроби партнера дізнатися про мій емоційний стан після служби викликають у мене бажання закритися або роздратування	
4	У нашій сім'ї часто виникають суперечки через те, що один із партнерів «несе службу додому» (наказовий тон, надмірний контроль)	
5	Я помічаю, що ми уникаємо обговорення глибоких почуттів, обмежуючись лише вирішенням побутових завдань	
6	Під час конфлікту я відчуваю, що партнер емоційно відсторонений («кам'яна стіна»), і я не можу до нього «достукатися»	
7	Мені важко переключитися з режиму очікування тривоги на режим спокійного сімейного відпочинку	
8	Я відчуваю, що мої емоційні потреби залишаються непоміченими через високу професійну завантаженість партнера	
9	Ми з партнером можемо відкрито обговорювати наші страхи та втому без страху бути засудженими (Р)	
10	У нашій родині існують ритуали «переходу» від роботи до дому, які допомагають нам знову відчути близькість (Р)	

(Р) – реверсивні питання (бали рахуються навпаки: 4=0, 3=1, 2=2, 1=3, 0=4).

Ключ та інтерпретація результатів

Мета: оцінка ступеня деструктивного впливу професійного стресу на безпеку сімейного комунікативного простору.

Сума балів визначає стан сімейної системи:

0 – 13 балів (Висока безпека): Комунікація є гнучкою та відкритою. Професійний стрес не руйнує емоційну близькість. Сім'я демонструє сформовані навички конструктивної комунікації та емоційної підтримки.

14 – 26 балів (Середня напруга / Зона ризику): Наявні ознаки «рольової інтерференції». Партнери відчують емоційну втому, з'являються перші комунікативні бар'єри («зони мовчання»). Рекомендовано впровадження програми психологічного супроводу.

27 – 40 балів (Комунікативна дезадаптація): Високий рівень афективної напруги. У стосунках домінує «професійна броня» та ігнорування емоційних потреб. Необхідне залучення медіатора для проведення кризових перемовин.

Авторська анкета була розроблена на основі теоретичного аналізу наукових праць з кризової психології, сімейної медіації та психології професійного стресу працівників екстремальних служб [20; 39; 41].

Структура анкети охоплює три ключові компоненти комунікативної безпеки сімейної взаємодії:

емоційну відкритість;

рівень сімейної конфліктності;

прояви професійно зумовленої рольової деформації.

Змістова валідність анкети забезпечувалась відповідністю тверджень ключовим психосоціальним феноменам, визначеним у дослідженні: «емоційна броня», «кам'яна стіна», професійна директивність, емоційне уникнення та рольова інтерференція.

Первинна апробація анкети проводилася на вибірці із 30 працівників ДСНС та членів їхніх сімей у межах констатувального етапу дослідження.

Анкета використовувалась як інструмент первинної та підсумкової оцінки ефективності тренінгової програми кризових перемовин у сімейній медіації.

Отримані результати засвідчили практичну доцільність використання анкети для первинної оцінки особливостей сімейної комунікації працівників ДСНС. Подальша психометрична перевірка (зокрема оцінка внутрішньої узгодженості та ретестової надійності) визначається перспективою наступних досліджень.

Додаток Б

Методика діагностики рівня емоційного вигорання рятувальників (модифікована та адаптована до умов професійної діяльності працівників екстремальних служб)

Інструкція. Прочитайте наведені твердження. Якщо вони відображають Ваші почуття чи стан, оберіть відповідь «Так», якщо ні – «Ні». Орієнтуйтеся на свій досвід професійної діяльності та стан протягом останнього часу.

№	Твердження	Відповідь
1	Організаційні недоліки на роботі змушують мене нервувати, переживати.	Так / Ні
2	Сьогодні я працюю з такою самою самовіддачею, як і раніше.	Так / Ні
3	Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності.	Так / Ні

4	Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно).	Так / Ні
5	Спілкування з партнерами по роботі залежить від мого настрою.	Так / Ні
6	Від партнерів по роботі залежить мій добробут.	Так / Ні
7	Коли я приходжу з роботи додому, мені хочеться побути на самоті.	Так / Ні
8	Коли я відчуваю втому, я намагаюся швидше вирішити проблеми партнера.	Так / Ні
9	Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам нічого більше.	Так / Ні
10	Моя робота притуплює емоції.	Так / Ні
11	Я відверто втомився від людських проблем, з якими маю справу.	Так / Ні
12	Буває, я погано сплю через роботу.	Так / Ні
13	Взаємодія з партнерами вимагає від мене великого напруження.	Так / Ні
14	Робота з людьми приносить дедалі менше задоволення.	Так / Ні
15	Я б змінив місце роботи, якби мав можливість.	Так / Ні
16	Мене турбує те, що я не можу надати партнерові належну допомогу.	Так / Ні
17	Мені завжди вдається запобігти впливу настрою на ділові контакти.	Так / Ні
18	Мені дуже неприємно, якщо партнер висуває мені претензії.	Так / Ні
19	Я втомився настільки, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.	Так / Ні
20	Через брак часу чи втому я часто приділяю партнерові менше уваги.	Так / Ні
21	У спілкуванні на роботі я часто виявляю байдужість.	Так / Ні
22	Деякі сторони моєї роботи викликають у мене огиду.	Так / Ні
23	Після роботи я відчуваюся як «лимон».	Так / Ні
24	Робота з людьми, якими я опікуюсь, виснажує мене.	Так / Ні
25	Партнери по роботі зазвичай висувають занадто багато претензій.	Так / Ні
26	Моя робота приносить мені дедалі менше користі.	Так / Ні
27	Я б залюбки пішов у тривалу відпустку.	Так / Ні
28	Я відчуваю, що стаю менш чуйним до проблем партнерів.	Так / Ні
29	Спілкування з партнерами стало для мене механічним.	Так / Ні
30	Буває, я зриваюся на партнерів через дрібниці.	Так / Ні
31	Мені важко зосередитися на потребах партнерів.	Так / Ні

Продовження додатка Б

№	Твердження	Відповідь
32	Наприкінці дня я відчуваю повне спустошення.	Так / Ні
33	Я намагаюся уникати контактів із партнерами поза роботою.	Так / Ні
34	Робота забирає у мене занадто багато життєвих сил.	Так / Ні
35	Я часто відчуваю апатію до результатів своєї праці.	Так / Ні
36	Мені важко проявляти емпатію до людей, з якими я працюю.	Так / Ні
37	Я часто відчуваю фізичне нездужання після робочого дня.	Так / Ні
38	Я помічаю, що став більш цинічним у ставленні до партнерів.	Так / Ні
39	Професійні обов'язки здаються мені безглуздими.	Так / Ні
40	Я часто думаю про те, щоб кинути цю роботу.	Так / Ні
41	Спілкування з деякими партнерами викликає у мене стійке	Так / Ні

	роздратування.	
42	Я намагаюся максимально скоротити час спілкування з клієнтами.	Так / Ні
43	Мені важко контролювати свої емоції під час роботи.	Так / Ні
44	Після роботи я відчуваю лише одне бажання — щоб мене не чіпали.	Так / Ні
45	Робота з людьми змінила мій характер у гірший бік.	Так / Ні
46	Я відчуваю безпорадність перед проблемами моїх партнерів.	Так / Ні
47	Кожен новий робочий день викликає у мене почуття тривоги.	Так / Ні
48	Я став менш вимогливим до якості своєї роботи.	Так / Ні
49	Мені здається, що я «вигорів» на цій роботі.	Так / Ні
50	Я часто хворію через постійний стрес на роботі.	Так / Ні
51	Я намагаюся не брати на себе додаткової відповідальності.	Так / Ні
52	Конфлікти на роботі забирають у мене останні сили.	Так / Ні
53	Я відчуваю, що моя особистість нівелюється на цій роботі.	Так / Ні
54	Я став частіше припускатися помилок у роботі.	Так / Ні
55	Я не бачу перспектив свого професійного розвитку.	Так / Ні
56	Робота з людьми зробила мене більш замкненим.	Так / Ні
57	Я відчуваю постійну емоційну напругу.	Так / Ні
58	Я часто відчуваю провину за те, що не встигаю зробити все належним чином.	Так / Ні
59	Спілкування з колегами також стало мене виснажувати.	Так / Ні
60	Я став більш дратівливим у колі сім'ї через роботу.	Так / Ні
61	Робота викликає у мене відчуття безвиході.	Так / Ні
62	Я помічаю в себе ознаки депресивного стану.	Так / Ні
63	Проблеми партнерів здаються мені неважливими та нудними.	Так / Ні
64	Я часто відчуваю внутрішню порожнечу.	Так / Ні
65	Робота стала для мене лише способом заробляння грошей.	Так / Ні
66	Я втратив інтерес до нових методів у моїй професії.	Так / Ні
67	Мені важко знайти спільну мову з новими партнерами.	Так / Ні
68	Я часто почуваюся емоційно вичерпаним.	Так / Ні
69	Робота негативно впливає на моє особисте життя.	Так / Ні
70	Я відчуваю, що мої професійні успіхи ніхто не цінує.	Так / Ні
71	Я став частіше використовувати шаблонні фрази у спілкуванні.	Так / Ні
72	Мені важко зосередитися на довготривалих завданнях.	Так / Ні
73	Робота з людьми викликає у мене бажання сховатися від усіх.	Так / Ні

Продовження додатка Б

№	Твердження	Відповідь
74	Я помічаю погіршення пам'яті та уваги.	Так / Ні
75	Я втратив віру в те, що моя робота комусь потрібна.	Так / Ні
76	Кожен контакт із партнерами вимагає від мене зусиль над собою.	Так / Ні
77	Я відчуваю постійну втому, яка не минає після відпочинку.	Так / Ні
78	Робота стала для мене джерелом постійного дискомфорту.	Так / Ні
79	Я відчуваю, що професія руйнує мене як особистість.	Так / Ні
80	Мені важко проявляти щирість у спілкуванні з партнерами.	Так / Ні
81	Я часто відчуваю головний біль або дискомфорт у серці після роботи.	Так / Ні

82	Я намагаюся формалізувати спілкування, щоб уникнути емоцій.	Так / Ні
83	Моє життя стало сірим і нецікавим через виснаження.	Так / Ні
84	Я не бачу виходу зі стану професійної кризи.	Так / Ні

Ключ та обробка даних

Для визначення рівня емоційного вигорання кожна відповідь, що збігається з ключем, оцінюється відповідною кількістю балів. Сума балів підраховується для трьох фаз:

Фаза «Напруження» (сума балів за симптомами):

Переживання обставин: +9(так), +33(так), +57(так), -81(ні).

Незадоволеність собою: +4(так), +28(так), +52(так), -76(ні).

«Загнаність у клітку»: +5(так), +29(так), +53(так), -77(ні).

Тривога і депресія: +6(так), +30(так), +54(так), -78(ні).

Фаза «Резистенція» (сума балів за симптомами):

Неадекватне емоційне реагування: +7(так), +31(так), +55(так), -79(ні).

Емоційно-моральна дезорієнтація: +8(так), +32(так), +56(так), -80(ні).

Розширення сфери економії емоцій: +9(так), +33(так), +57(так), -81(ні).

Редукція професійних обов'язків: +10(так), +34(так), +58(так), -82(ні).

Фаза «Виснаження» (сума балів за симптомами):

Емоційний дефіцит: +11(так), +35(так), +59(так), -83(ні).

Емоційна відстороненість: +12(так), +36(так), +60(так), -84(ні).

Особистісна відстороненість: +13(так), +37(так), +61(так), -85(ні).

Психосоматичні порушення: +14(так), +38(так), +62(так), -86(ні).

Інтерпретація рівнів (для кожної фази):

36 балів і менше – фаза не сформована;

37–60 балів – фаза у стадії формування;

61 бал і більше – сформована фаза.

Додаток В

Шкала самооцінки рівнів тривожності Ч. Д. Спілбергера – Ю. Л. Ханіна

Інструкція: Прочитайте кожне з наведених нижче тверджень і оберіть цифру у відповідній графі праворуч залежно від того, як Ви почуваетесь в цей момент (Шкала І) та як Ви почуваетесь зазвичай (Шкала ІІ).

Варіанти відповідей: 1 – ні, це зовсім не так; 2 – мабуть, це так;

3 – правильно; 4 – цілком правильно.

№	Твердження	Відповідь
I	Шкала ситуативної тривожності (Ваш стан зараз)	
1	Я спокійний	1 2 3 4
2	Мені ніщо не загрожує	1 2 3 4
3	Я перебуваю в напруженні	1 2 3 4
4	Я внутрішньо скутий	1 2 3 4
5	Я почуваюся вільно	1 2 3 4
6	Я засмучений	1 2 3 4
7	Мене тривожать можливі невдачі	1 2 3 4
8	Я почуваюся відпочилим	1 2 3 4
9	Я тривожний	1 2 3 4
10	Я відчуваю внутрішнє задоволення	1 2 3 4
11	Я впевнений у собі	1 2 3 4
12	Я нервую	1 2 3 4
13	Я не знаходжу собі місця	1 2 3 4
14	Я наляканий	1 2 3 4
15	Я не відчуваю впевненості в собі	1 2 3 4
16	Я почуваюся задоволеним	1 2 3 4
17	Я занепокоєний	1 2 3 4
18	Я занадто збуджений і мені не по собі	1 2 3 4
19	Мені радісно	1 2 3 4
20	Мені приємно	1 2 3 4
II	Шкала особистісної тривожності (Ваш звичайний стан)	
21	Я відчуваю задоволення	1 2 3 4
22	Я дуже швидко втомлююся	1 2 3 4
23	Я легко можу заплакати	1 2 3 4
24	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші	1 2 3 4
25	Я часто програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення	1 2 3 4
26	Зазвичай я почуваюся бадьорим	1 2 3 4
27	Я спокійний, холонокровний і зібраний	1 2 3 4
28	Очікувані труднощі дуже тривожать мене	1 2 3 4
29	Я занадто хвилююся через дрібниці	1 2 3 4
30	Я цілком щасливий	1 2 3 4
31	Я сприймаю все надто близько до серця	1 2 3 4
32	Мені не вистачає впевненості в собі	1 2 3 4

Продовження додатка В

№	Твердження	Відповідь
33	Зазвичай я почуваюся в безпеці	1 2 3 4
34	Я намагаюся уникати критичних ситуацій і труднощів	1 2 3 4
35	У мене буває депресія	1 2 3 4
36	Я задоволений своїм життям	1 2 3 4
37	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють мене	1 2 3 4
38	Я так сильно переживаю свої розчарування, що не можу про них забути	1 2 3 4
39	Я врівноважена людина	1 2 3 4
40	Мене охоплює сильне занепокоєння, коли я думаю про свої справи та турботи	1 2 3 4

Ключ та інтерпретація результатів

Обробка результатів:

Показник тривожності (Т) розраховується за формулами:

Ситуативна тривожність (СТ): $СТ = \Sigma \text{прямих} - \Sigma \text{зворотних} + 35$

Прямі питання: 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18.

Зворотні питання: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

Особистісна тривожність (ОТ): $ОТ = \Sigma \text{прямих} - \Sigma \text{зворотних} + 35$

Прямі питання: 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40.

Зворотні питання: 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

Інтерпретація рівнів тривожності:

до 30 балів – низька тривожність;

31–44 бали – середня тривожність;

45 і більше балів — висока тривожність.

Додаток Г

Програма тренінгу

«Кризові перемовини у сімейній медіації

(адаптована до умов професійного стресу працівників ДСНС)

Мета програми: формування у працівників ДСНС навичок кризових перемовин у сімейній взаємодії через розвиток емоційної саморегуляції,

комунікативної гнучкості та здатності до конструктивного вирішення конфліктів.

Цільова група: працівники ДСНС, які перебувають у стані регулярного професійного стресу.

Формат реалізації: груповий тренінг (8-15 осіб).

Тривалість: 8-10 годин.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ (МОДУЛЬНА СИСТЕМА)

Модуль	Мета та зміст активності	Ключові вправи
Модуль 1. Усвідомлення професійного стресу та його впливу на сім'ю (2 год.)	Розкриття механізму «професійної броні» та її впливу на сімейну комунікацію.	1. Вправа «Мій стресовий ланцюг» (візуалізація шляху емоції від виклику до дому). 2. Групова дискусія «Ефект вигорання» (аналіз симптому «фази резистенції»).
Модуль 2. Технології емоційної саморегуляції та стабілізації (2 год.)	Опанування інструментів «заземлення» для запобігання афективним спалахам.	3. Алгоритм «СТОП-реакція» (ідентифікація емоції та вибір конструктивного меседжу). 4. Психотехніка «Дихальний квадрат 4-6-8».

Продовження додатка Г

Модуль	Мета та зміст активності	Ключові вправи
Модуль 3. Комунікативна медіація: від конфлікту до діалогу (3 год.)	Трансформація стратегій поведінки від «Уникнення» до «Співпраці».	5. Рольова гра «Повернення додому» (відпрацювання сімейної взаємодії). 6. Метод «Я-повідомлень» (формулювання потреб

		без звинувачень).
Модуль 4. Формування нової архітектури сімейних стосунків (2 год.)	Закріплення навичок та створення індивідуальних «протоколів безпеки».	7.Проектування «Золотої години» (правило адаптації після зміни). 8. Підсумкова рефлексія «Мій новий ресурс».

Методичний опис ключових вправ тренінгової програми

1. Вправа «Мій стресовий ланцюг»

Мета: ідентифікація моменту трансформації робочого стресу на сімейну агресію та усвідомлення механізму дії «професійної броні».

Зміст: учасники візуалізують та графічно (або усно) відтворюють шлях емоції від отримання сигналу про виклик на службу до моменту зачинення дверей власної квартири, фіксуючи зміну внутрішнього стану в кожній точці маршруту.

2. Групова дискусія «Ефект емоційної резистенції»

Мета: аналіз механізму «професійного заціпеніння» та його впливу на сімейну комунікацію (на основі праць М. Корольчука [20] та О. Тімченка [39]).

Зміст: колективне обговорення того, як рятувальник підсвідомо сприймає потребу рідних у спілкуванні як додаткове навантаження, та пошук способів легалізації втоми без конфлікту.

3. Алгоритм «СТОП-реакція»

Мета: розрив автоматичних патернів деструктивної комунікації (крику чи «кам'яної стіни») та розвиток навичок усвідомленого реагування.

Продовження додатка Г

Зміст: відпрацювання трикрокового алгоритму: пауза в момент напруження → ідентифікація поточної емоції («Я зараз відчуваю виснаження») → вибір конструктивного способу донесення інформації до партнера.

4. Психотехніка «Дихальний квадрат 4-6-8»

Мета: екстрена стабілізація психоемоційного стану через контроль вегетативної нервової системи та зниження рівня афективного затоплення.

Зміст: опанування методики ритмічного дихання: вдих на 4 рахунки, затримка дихання на 6 рахунків та плавний видих на 8 рахунків, що сприяє швидкому заспокоєнню та «заземленню».

5. Рольова гра «Повернення додому»

Мета: відпрацювання переходу від стратегії «Уникнення» до моделі «Співпраці» в типових ситуаціях сімейної взаємодії після чергування.

Зміст: учасники програють реальні сценарії, де медіатор (або партнер) застосовує метод «вентиляції почуттів» для зняття первинної напруги та «ехо-техніку» для підтвердження того, що почуття рятувальника були почуті та прийняті. Це дозволяє змінити фокус з конфлікту на пошук спільних точок дотику.

5.1. Техніка «Вентиляція почуттів»

Мета: зниження рівня афективної напруги учасників через легалізацію та вільне вираження пригнічених емоцій.

Зміст: цей психотерапевтичний прийом використовується медіатором на початкових етапах обговорення конфлікту. Він дозволяє учасникам «виговорити» агресію чи біль у безпечному просторі, що є необхідною умовою для переходу до конструктивного діалогу [6, 39].

5.2. «Ехо-техніка» (позитивне перефразування)

Мета: забезпечення емпатійного прийняття та перевірка точності сприйняття інформації.

Зміст: базовий інструмент активного слухання, що належить до гуманістичного підходу (К. Роджерс). Медіатор буквально повертає учаснику

Продовження додатка Г

його ключову фразу, очищену від токсичних звинувачень, що допомагає партнеру почути суть потреби, а не форму докору [15, 27].

6. Метод «Я-повідомлень»

Мета: розвиток навичок емпатійної відповіді та зниження рівня ситуативної тривожності [41].

Зміст: тренування трансформації «Ти-повідомлень» у конструктивні «Я-повідомлення», що дозволяє партнеру почути потребу, не вмикаючи режим захисту.

7. Проєктування «Золотої години»

Мета: розрив циклу деструктивної комунікації та розробка індивідуального «сімейного протоколу безпеки».

Зміст: розробка спільного правила, яке регламентує час на психологічну адаптацію рятувальника після зміни (напр., 30-40 хв), протягом якого партнер не висуває комунікативних запитів, сприймаючи це як частину професійної гігієни, а не особисте відчуження.

8. Підсумкова рефлексія «Мій новий ресурс»

Мета: закріплення отриманих навичок та інтеграція нових інструментів кризової комунікації у повсякденне життя.

Зміст: підбиття підсумків, де кожен учасник формулює конкретний перелік технік, які він планує впровадити у своїй родині для відновлення комунікативної безпеки.

ДІАГНОСТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ТРЕНІНГУ

Для оцінки ефективності програми проводиться вхідне та вихідне тестування за допомогою наступних методик:

1. Шкала тривожності Спілбергера-Ханіна [41].
2. Комплексна методика діагностики професійного вигорання рятувальників [20, 39].
3. Авторська анкета «Рівень комунікативної безпеки в сім'ї».

Додаток Д

Первинні результати анкетування та тестування досліджуваних контрольної (КГ) та експериментальної (ЕГ) груп (на констатувальному етапі)

№ п/п	Шифр досліджуваного	Група (КГ / ЕГ)	Анкета «Комунікативна безпека в сім'ї» (загальний бал)	Методика вигорання (бали за фазою «Напруження»)	Методика вигорання (бали за фазою «Резистенція»)	Методика вигорання (бали за фазою «Виснаження»)	Ситуативна тривожність (Спілбергер)	Особистісна тривожність (Спілбергер)
1	P-01	ЕГ	28	42	65	38	46	51
2	P-02	ЕГ	31	35	52	41	38	44
3	P-03	ЕГ	29	51	72	56	52	55
4	P-04	ЕГ	34	48	61	49	47	49
5	P-05	ЕГ	26	39	58	35	41	46
6	P-06	ЕГ	30	55	69	52	50	53
7	P-07	ЕГ	35	60	78	61	55	58
8	P-08	ЕГ	27	37	55	40	39	43
9	P-09	ЕГ	32	44	63	45	44	48
10	P-10	ЕГ	29	49	67	50	48	52
11	P-11	ЕГ	33	52	74	58	53	56
12	P-12	ЕГ	28	41	60	37	43	47
13	P-13	ЕГ	31	46	66	48	46	50
14	P-14	ЕГ	36	63	81	64	58	60
15	P-15	ЕГ	30	47	64	46	45	49
16	P-16	КГ	29	43	66	39	45	50
17	P-17	КГ	32	38	54	43	40	45
18	P-18	КГ	30	50	70	55	51	54
19	P-19	КГ	33	47	63	47	46	48
20	P-20	КГ	27	40	59	36	42	47
21	P-21	КГ	31	54	68	53	49	52
22	P-22	КГ	34	58	76	60	54	57
23	P-23	КГ	28	36	53	38	38	42
24	P-24	КГ	32	45	65	46	45	49
25	P-25	КГ	30	48	66	49	47	51
26	P-26	КГ	35	53	75	59	52	55
27	P-27	КГ	29	42	61	38	44	46
28	P-28	КГ	33	49	67	51	48	51
29	P-29	КГ	36	61	80	63	57	59
30	P-30	КГ	28	44	62	44	43	48

Продовження додатка Д

Пояснювальна записка: У зведеній таблиці представлено протокольні («сірі») бали респондентів чоловічої статі (працівників ГУ ДСНС України у Тернопільській області, n=30) за комплексом діагностичного інструментарію на констатувальному етапі дослідження. З метою дотримання принципів біоетики та конфіденційності, персональні дані досліджуваних деперсоніфіковано й замінено індивідуальними шифрами: Р-01 – Р-15 (експериментальна група, ЕГ) та Р-16 – Р-30 (контрольна група, КГ).