



Міністерство освіти і науки України
Сумський державний університет

5723 Методичні вказівки

для практичних занять і самостійної роботи

з дисципліни **«Робота психолога
з громадськими організаціями»**

для студентів спеціальності 053 *«Психологія»*

освітньо-професійної програми **«Організаційна психологія»**

освітнього ступеня «магістр»

денної форми навчання

Суми

Сумський державний університет

2023

Методичні вказівки для практичних занять і самостійної роботи з дисципліни «Робота психолога з громадськими організаціями» / укладач Т. В. Іванова. – Суми : Сумський державний університет, 2023. – 37 с.

Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ТЕМА 1 РОЛЬ ПСИХОЛОГА У ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ: ЗАВДАННЯ, ФУНКЦІЇ, КОМПЕТЕНЦІЇ.....	6
ТЕМА 2 КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРІВ	10
ТЕМА 4 ЕТИКА ТА ПРОФЕСІЙНІ СТАНДАРТИ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ	16
ТЕМА 5 РОБОТА З КОНФЛІКТАМИ ТА УПРАВЛІННЯ ГРУПОВОЮ ДИНАМІКОЮ.....	19
ТЕМА 6 СТРЕС І ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА.....	23
ТЕМА 7 РОЗВИТОК КОМПЕТЕНЦІЙ ПСИХОЛОГА В РОБОТІ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ	27
ТЕМА 8 ІННОВАЦІЇ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ РОБОТІ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ	31
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	35

ВСТУП

Метою засвоєння дисципліни «Робота психолога з громадськими організаціями» є підготовка кваліфікованих фахівців у галузі психології, які можуть ефективно взаємодіяти із громадськими організаціями для розв'язання соціально-психологічних проблем. Ця дисципліна допоможе студентам опанувати навички та знання, необхідні для організації психологічної підтримки та консультування людей, які працюють у громадських організаціях, а також для розроблення та реалізації програм, спрямованих на підтримку громадських ініціатив, активізацію громадянської позиції та розвиток спільноти загалом.

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1 Опанувати знання про роль і функції психолога в громадських організаціях і про специфіку роботи з різними категоріями клієнтів.

РН2 Розвинути навички консультування, підтримки та вирішення конфліктів у контексті роботи з громадськими організаціями.

РН3 Бути здатним застосовувати методи психологічної діагностики та інтервенції в роботі з клієнтами громадських організацій.

РН4 Розуміти етичні та професійні стандарти психологічної роботи з громадськими організаціями та вміти застосовувати їх на практиці.

РН5 Опанувати навички планування та організації психологічної роботи в межах громадських організацій.

Дисципліна «Методологічні та теоретичні проблеми психології» є вибірковою, складається з 8 лекцій і 8 практичних занять.

У цих методичних вказівках ви можете знайти зміст кожної теми з питаннями для обговорення, а також різні види практичних завдань – творчі та науково-аналітичні. Також кожна тема супроводжується прикладами кейсів, аналіз яких допоможе

глибше зрозуміти особливості роботи психолога з громадськими організаціями.

Під час підготовки завдань теоретичного характеру ви можете використовувати лекційний матеріал, а також додаткові джерела, посилання на деякі з яких ви можете знайти в цих методичних вказівках. Під час підготовки дискусійних і творчих завдань намагайтеся гармонійно поєднувати власні погляди з теоретичними надбаннями різних психологічних шкіл і напрямків.

ТЕМА 1

РОЛЬ ПСИХОЛОГА У ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ: ЗАВДАННЯ, ФУНКЦІЇ, КОМПЕТЕНЦІЇ

Розширений зміст теми

Визначення громадських організацій і їхня роль у суспільстві. Завдання психолога у громадських організаціях. Функції психолога у громадських організаціях: психологічна підтримка, професійний розвиток співробітників, організація роботи та співробітництво з іншими організаціями. Опис основних компетенцій, які повинен опанувати психолог у роботі з клієнтами та співробітниками громадських організацій: навички комунікації, аналіз та розв'язання соціально-психологічних проблем, організація та координація роботи співробітників. Основні методи, що використовує психолог у роботі з клієнтами та співробітниками громадських організацій: психотерапевтичні методи, тренінги, консультації, психодіагностика тощо. Приклади роботи психолога у громадських організаціях, зокрема соціальних службах, благодійних організаціях, профспілках тощо. Переваги роботи психолога у громадських організаціях: можливість впливати на соціальні процеси, працювати в команді з іншими фахівцями, розвивати професійні навички тощо.

Питання для обговорення

1. Які завдання та функції виконує психолог у громадських організаціях?
2. Які компетенції та навички необхідні психологу для роботи з клієнтами та співробітниками громадських організацій?
3. Які методи та підходи використовують психологи під час роботи з клієнтами та співробітниками громадських організацій?
4. Які переваги надає робота психолога у громадських організаціях?
5. Які приклади роботи психологів у різних громадських організаціях ви можете навести?

Теми аналітичних завдань

1. Порівняйте основні завдання, які стоять перед психологом у роботі з клієнтами та співробітниками громадських організацій. Які подібності та відмінності можна виділити між цими завданнями?

2. Проаналізуйте основні компетенції, необхідні психологу в роботі з клієнтами та співробітниками громадських організацій. Які з цих компетенцій є основними в роботі з клієнтами, а які – у роботі із співробітниками та чому?

3. Порівняйте різні методи, що використовує психолог у роботі з клієнтами та співробітниками громадських організацій. Які з них є більш ефективними для досягнення конкретних цілей та розв'язання соціально-психологічних проблем?

Творчі завдання

1. Розробіть програму психологічної підтримки для працівників громадської благодійної організації.

2. Запропонуйте інноваційні методи та підходи, які можуть бути застосовані психологами в роботі з клієнтами громадських служб.

3. Створіть презентацію про переваги роботи психолога у профспілковій організації та поясніть, як психолог може допомогти співробітникам у розв'язанні їхніх проблем.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Психолог працює в соціальній службі, яка надає допомогу родинам, що перебувають у складних життєвих обставинах, таких як насильство, бідність, бездомність тощо. Завдання психолога полягає в наданні емоційної підтримки та консультаційної допомоги сім'ям, а також розробленні та реалізації індивідуальних і групових програм для підвищення емоційного благополуччя клієнтів.

Ситуація. Психолог зустрічається із сім'єю, що складається з молодої матері та двох дітей, жінка потрапила у скрутну ситуацію після розлучення та втрати роботи. Вона відчуває без-

порадність, смуток і гнів, що позначається на її взаєминах із дітьми. Діти виявляють ознаки тривожності та погано засвоюють шкільну програму.

Питання для обговорення

1. Які методи та техніки психолог може використати для допомоги матері в подоланні безпорадності, смутку та гніву?
2. Які стратегії можуть бути розроблені для підтримання дітей, що переживають тривогу?
3. Як психолог може допомогти родині у встановленні ефективної комунікації та вирішенні конфліктів між її членами?
4. Як психолог може співпрацювати з іншими фахівцями, такими як юристи чи соціальні працівники, для надання комплексної підтримки родині?

Кейс 2. ГО «Захист дитинства» зіткнулася з проблемою обмеженого доступу до дітей, які потребують допомоги, через небажання місцевих шкіл співпрацювати з ГО. Організація працює над створенням умов для справедливого та безпечного дитинства, надаючи підтримку та допомогу дітям, які страждають від насильства, сімейної занедбаності та інших несприятливих обставин.

Ситуація. Психолог Марія намагається розв'язати проблему недостатнього залучення та участі педагогів та адміністрації місцевих шкіл у процес надання допомоги дітям, які страждають від насильства, сімейної занедбаності та інших несприятливих обставин. Вчителі та адміністрація шкіл вважають, що психологи, які працюють у штаті шкіл, можуть самостійно вирішити питання, пов'язані з допомогою та підтримкою дітей. Вчителі та адміністрація шкіл не бачать потреби у співпраці з психологом ГО та не усвідомлюють переваг того, що діти зможуть отримувати додаткову психологічну підтримку. Марія розуміє, що без участі та підтримки шкіл організація не зможе досягти максимального впливу та допомогти максимальній кількості дітей.

Питання для обговорення

1. Як Марія може ефективно взаємодіяти з освітянами та адміністрацією шкіл для забезпечення психологічної підтримки дітям у межах роботи ГО?

2. Які методи та підходи Марія може використати, щоб привернути увагу та зацікавити педагогів та адміністрацію шкіл щодо питань психологічної допомоги дітям, які страждають від насильства та складних життєвих обставин?

3. Які спільні проекти та заходи Марія може запропонувати школам у межах турботи про психологічне благополуччя дітей?

4. Як Марія може допомогти педагогам та адміністрації шкіл розвинути навички психологічної підтримки, щоб вони могли самостійно надавати допомогу дітям у межах своєї професійної роботи?

ТЕМА 2

КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА ВОЛОНТЕРІВ

Розширений зміст теми

Введення в концепцію волонтерства. Значення та роль волонтерів у громадських організаціях. Особливості роботи психолога з волонтерами. Адаптація методів консультування до потреб волонтерів. Урахування мотивації та цілей волонтерів під час консультування. Ролі та завдання консультанта в роботі з волонтерами. Надання емоційної підтримки волонтерам. Допомога у вирішенні конфліктів і подоланні труднощів. Розвиток навичок саморефлексії та саморегуляції у волонтерів. Методи консультування та підтримки волонтерів. Індивідуальні консультації та коучинг. Групові формати: тренінги, дискусійні групи. Онлайн-підтримка та ресурси для волонтерів. Методи роботи з командою волонтерів: взаємодія, координація, вирішення конфліктів.

Питання для обговорення

1. Які особливості роботи з волонтерами потребують спеціальних навичок і підходів із боку психолога?
2. Які методи та техніки мотивації та підтримки можна використовувати для ефективної роботи з волонтерами?
3. Які основні питання та труднощі можуть виникати під час консультування волонтерів і як психолог може допомогти в їхньому вирішенні?
4. Які особливості та інструменти психологічної підтримки варто застосовувати під час роботи з волонтерами?
5. Які методи та підходи краще застосовувати під час роботи з командою волонтерів?

Теми аналітичних завдань

1. Порівняйте роль і значення волонтерів та працівників ГО, які отримують винагороду.

2. Визначте, які психологічні методи роботи з волонтерами є більш ефективними для розвитку в них навичок саморефлексії та саморегуляції.

3. Проаналізуйте можливості онлайн-підтримки для волонтерів. Виділіть головні аспекти ефективності такої підтримки.

Творчі завдання

1. Розробіть план заходів для мотивації та підтримки волонтерів у громадській організації.

2. Запропонуйте план посібника із психологічної підтримки волонтерів.

3. Підготуйте презентацію про роль психолога в роботі з волонтерами та його вплив на успішність волонтерських програм.

Аналіз кейсів

Кейс 1. У громадській організації «Теплі руки» діє програма, у межах якої волонтери надають допомогу пацієнтам і підтримують роботу медичного персоналу.

Ситуація. Волонтер Оксана працює у громадській організації «Теплі руки». Вона проводить час із невиліковно хворими пацієнтами, спілкується з ними, допомагає їм у повсякденних справах і надає емоційну підтримку. Останнім часом Оксана почала відчувати себе надмірно емоційно перевантаженою та виснаженою.

Питання для обговорення

1. Які конкретні емоційні переживання може відчувати Оксана під час роботи з невиліковно хворими пацієнтами?

2. Як ці емоційні навантаження впливають на фізичний і психічний стан Оксани?

3. Яка підтримка та ресурси можуть бути надані громадською організацією для допомоги Оксані?

4. Які стратегії саморегуляції Оксана може застосовувати для зняття емоційної напруги?

Кейс 2. В екологічній організації створена команда волонтерів, яка працює над різними проектами охорони навколишнього середовища. У середині команди виникають конфлікти, пов'язані з різницею поглядів, уподобаннями та підходами до роботи, що ускладнює ефективну співпрацю та досягнення спільних цілей.

Ситуація. В екологічній організації команда волонтерів працює над проектом очищення річки. У команді є два волонтери, Ганна та Максим, з різними поглядами та підходами до роботи. Ганна пропонує використовувати технічні засоби та інноваційні методи очищення, вважаючи, що це ефективніше. Максим наполягає на використанні традиційних методів і залученні більшої кількості людей для участі. Це призводить до конфлікту та ускладнює співпрацю між ними.

Питання для обговорення

1. Які основні відмінності в підходах та особливостях Ганни та Максима можуть лежати в основі їхнього конфлікту?
2. Які компроміси та узгоджені рішення можуть бути знайдені, щоб об'єднати обидва підходи та досягти спільної мети щодо очищення річки?
3. Які комунікаційні стратегії та навички можна використати, щоб знизити конфлікти в команді та покращити співпрацю між Ганною та Максимом?
4. Як керівник (куратор команди) може вплинути на вирішення конфлікту та допомогти волонтерам у досягненні конструктивної співпраці?

ТЕМА 3

РОБОТА З РІЗНИМИ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ

Розширений зміст теми

Основні групи клієнтів, які звертаються до психологів у громадських організаціях. Особливості взаємодії з дітьми: вікові характеристики, методи роботи, урахування соціального та сімейного контексту. Робота з підлітками: особливості психічного розвитку, підліткові проблеми та виклики, методи роботи. Взаємодія з дорослими: типові проблеми, пов'язані з роботою, відносинами, родиною, здоров'ям. Особливості роботи з літніми людьми: урахування психічного та фізичного стану, соціальна ізоляція, методи роботи. Взаємодія з різними соціокультурними групами: урахування культурних, релігійних, групових особливостей. Робота з людьми, що мають обмежені можливості (інваліди, люди з порушеннями слуху та зору): урахування фізичних і психічних особливостей, методи роботи. Комунікація з клієнтами у кризовій ситуації: психологічна травма, кризові інтервенції, методи роботи. Професійні, етичні та правові питання під час роботи з різними групами клієнтів: згода на консультацію, конфіденційність, додаткове навчання.

Питання для обговорення

1. Які особливості роботи з дітьми та підлітками потребують особливої уваги з боку психологів у громадських організаціях?
2. Які типові проблеми можна спостерігати в дорослих клієнтів, що звертаються за допомогою до психологів громадських організацій?
3. Які особливості роботи з людьми похилого віку необхідно враховувати під час здійснення психологічної підтримки?
4. Які соціокультурні аспекти можуть вплинути на роботу психологів у громадських організаціях?
5. Які професійні, етичні та правові питання виникають під час роботи психологів із різними групами клієнтів у громадських організаціях?

Теми аналітичних завдань

1. Зробіть порівняльний аналіз роботи з різними групами клієнтів: дітьми, підлітками, дорослими, людьми похилого віку. Виділіть спільні характеристики та відмінності у взаємодії з кожною з цих груп.
2. Проаналізуйте вплив соціального та сімейного контексту на роботу з різними групами клієнтів.
3. Які методи та стратегії комунікації можуть бути ефективними для встановлення продуктивних відносин із клієнтами з різних соціокультурних груп?

Творчі завдання

1. Створити колаж із фотографій, у якому буде відображена різноманітність клієнтів, з якими працюють психологи в громадських організаціях.
2. Написати історію-кейс, що розповідає про конкретну ситуацію, з якою зіткнувся психолог ГО під час роботи з клієнтом із певної соціокультурної групи.
3. Створити презентацію, що демонструє ефективність конкретного методу роботи психолога з певною групою клієнтів у громадських організаціях і підкріпити прикладами з практики.

Аналіз кейсів

Кейс 1. У громадській організації психолог проводить консультації з молодими батьками, у яких виникають труднощі у вихованні та догляді за маленькими дітьми. Вони відчувають стрес і невпевненість у своїх батьківських навичках.

Ситуація. Психолог Юлія в межах проєкту «Теплий погляд», надає консультації молодим батькам. Одна з її клієток, Катя, є молодою матір'ю. Катя відчуває стрес, невпевненість у своїх навичках і стикається з проблемами сну і харчування в дитини. Вона часто почувається змученою і нездатною впоратися із ситуацією.

Питання для обговорення

1. Які можуть бути причини стресу та невпевненості в молодих батьків, зокрема в Каті, у контексті виховання та догляду за маленькими дітьми?

2. Які методи та стратегії психологічної підтримки можна запропонувати Каті та іншим молодим батькам, щоб допомогти їм впоратися з емоційним стресом і підвищити їхню впевненість у власних батьківських навичках?

3. Які практичні навички та ресурси можуть бути корисними молодим батькам для покращання якості догляду за маленькими дітьми?

4. Як можна залучити громадську організацію загалом для організації соціальної підтримки молодим батькам?

Кейс 2. У межах програми «Регіональний розвиток» психологи надають підтримку та допомогу людям похилого віку, що мають різні психологічні, емоційні та соціальні проблеми.

Опис ситуації. Одна з жінок похилого віку, на ім'я Олена, звернулася за допомогою до психолога. Їй 75 років, вона живе одна після смерті чоловіка, мало рухається через проблеми із суглобами, часто почувається самотньою і безпорадною. Олена каже, що вона втрачає інтерес до життя, постійно переживає смуток і занепокоєння. Вона також наголошує на труднощах у спілкуванні з оточенням і частих конфліктах із сусідами.

Питання для обговорення

1. Як соціальна ізоляція впливає на психологічний стан Олени?

2. Які методи роботи та підходи можуть бути ефективними для надання допомоги людям похилого віку, зокрема Олені?

3. Як психолог може допомогти Олені впоратися з її почуттями смутку, занепокоєння та самотності?

4. Які техніки та методи можуть бути використані для покращання емоційного благополуччя Олени?

ТЕМА 4

ЕТИКА ТА ПРОФЕСІЙНІ СТАНДАРТИ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

Розширений зміст теми

Поняття етики та професійних стандартів у роботі психолога. Етичні принципи та норми у психологічній роботі з клієнтами в громадських організаціях. Конфіденційність і захист особистих даних. Професійна відповідальність психолога. Дотримання професійних стандартів у психологічній роботі з клієнтами у громадських організаціях. Етичні аспекти в роботі психолога в команді. Етичні аспекти в роботі психолога з різними групами клієнтів (діти, підлітки, дорослі, літні люди). Значення професійної етики та стандартів для створення позитивного іміджу громадської організації.

Питання для обговорення

1. Якими основними етичними принципами та нормами мають керуватися психологи під час роботи з клієнтами у громадських організаціях?

2. Як психолог може забезпечити конфіденційність і захист особистих даних клієнтів у роботі з громадськими організаціями? Як дотримання цих принципів впливає на довіру клієнтів та ефективність психологічної допомоги?

3. Яка професійна відповідальність лежить на психологах під час роботи з клієнтами в громадських організаціях? Які заходи можна вжити, щоб гарантувати безпеку клієнтів?

4. Як психолог може дотримуватися професійних стандартів під час роботи з командою громадської організації?

5. Які етичні аспекти варто враховувати під час роботи психолога з різними групами клієнтів у громадських організаціях?

Теми аналітичних завдань

1. Зробіть порівняльний аналіз переваг та обмежень різних етичних принципів у психологічній роботі з клієнтами в громадських організаціях.
2. Які етичні принципи є особливо важливими під час роботи з дітьми, підлітками, дорослими та літніми людьми?
3. Проаналізуйте роль професійної етики та стандартів у створенні позитивного іміджу громадської організації.

Творчі завдання

1. Розробити етичний кодекс для психологів, які працюють у ЛГБТКІ + організації.
2. Розробити пам'ятку для психологів щодо забезпечення конфіденційності та захисту особистих даних клієнтів у громадських організаціях.
3. Підготувати рекомендації для психологів щодо роботи з конкретною групою клієнтів.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Етичні аспекти роботи з підлітками у громадській організації.

Ситуація. Психолог працює в молодіжній громадській організації, яка надає підтримку та допомогу підліткам. Один із клієнтів, підліток 15 років, розповідає про проблеми в сім'ї, конфлікти з однолітками та відчуття невпевненості в собі. Клієнт просить психолога не розголошувати інформацію батькам, побоюючись можливих негативних наслідків.

Питання для обговорення

1. Як забезпечити конфіденційність і захист персональних даних підлітка, водночас дотримуючись професійної відповідальності та безпеки клієнта?
2. Які можуть бути наслідки для підлітка та для роботи громадської організації, якщо психолог дотримується чи порушує принцип конфіденційності?

3. Які методи та техніки психолог може використовувати для покращання самооцінки та впевненості підлітка, не порушуючи його права на конфіденційність?

4. Як психолог може ефективно взаємодіяти з батьками підлітка, зважаючи на етичні аспекти роботи та дотримуючись конфіденційності?

Кейс 2. Етичні аспекти роботи з клієнтом із наркотичною залежністю.

Ситуація. Психолог працює в громадській організації, яка надає допомогу людям із наркотичною залежністю. Один із клієнтів, юнак, звернувся за допомогою. Він висловлює бажання подолати свою залежність, але також відчуває страх і сумніви у своїх силах. Клієнт стурбований тим, що його секрети та проблеми можуть бути розголошені третім особам.

Питання для обговорення

1. Як забезпечити конфіденційність і захист персональних даних клієнта з урахуванням особливостей роботи з наркозалежними?

2. Як психолог може підтримувати клієнта в подоланні страху та сумнівів, пов'язаних із процесом одужання та реабілітації?

3. Які можуть бути етичні та юридичні наслідки для клієнта та для роботи громадської організації, якщо конфіденційність порушується чи інформація про клієнта розголошується без його згоди?

4. Які методи та підходи психолог може використовувати для допомоги клієнту в подоланні залежності з урахуванням етичних принципів і дотримання професійних стандартів?

ТЕМА 5

РОБОТА З КОНФЛІКТАМИ ТА УПРАВЛІННЯ ГРУПОВОЮ ДИНАМІКОЮ

Розширений зміст теми

Конфлікти в громадських організаціях. Типи конфліктів: міжособові, міжгрупові, міжструктурні. Роль конфліктів в організаційній динаміці та їхній вплив на результативність роботи. Діагностика та аналіз конфліктів. Методи та інструменти діагностики конфліктів у громадських організаціях. Аналіз причин і чинників, що спричиняють розвиток конфліктів. Конструктивне вирішення конфліктів.

Основні стратегії та методи ефективного вирішення конфліктів усередині організації. Розвиток навичок комунікації, уміння слухати та висловлювати свої потреби. Управління груповою динамікою. Лідерство, фасилітація та управління груповими процесами. Урахування культурних відмінностей і міжкультурна взаємодія в роботі з конфліктами. Культурно-адаптивні підходи до управління груповою динамікою та вирішення конфліктів. Розвиток навичок у роботі з різноманітними етичними дилемами.

Питання для обговорення

1. З якими типами конфліктів у межах громадських організацій ви особисто стикались? Які з них були найскладнішими і чому?

2. Як конфлікти впливають на результативність роботи громадської організації? Які негативні наслідки вони можуть мати і які можливості вони надають?

3. Які методи та інструменти діагностики конфліктів ви використовуєте чи можете запропонувати їх для громадських організацій? Які чинники та причини конфліктів варто враховувати під час їхнього аналізу?

4. Які стратегії та методи ви застосовуєте чи можете рекомендувати їх для ефективного вирішення конфліктів усередині

громадських організацій? Які особливості потрібно водночас враховувати?

5. Які навички комунікації та вміння можуть допомогти у вирішенні конфліктів у громадських організаціях? Які техніки активного слухання та висловлювання своїх потреб можуть бути корисними?

Теми аналітичних завдань

1. Порівняйте різні методи та інструменти діагностики конфліктів та оцініть їхні переваги та обмеження.

2. Проведіть аналіз конкретного випадку конфлікту всередині громадської організації, використовуючи концепції та теорії управління конфліктами, та запропонуйте стратегії та рекомендації щодо його вирішення.

3. Проаналізуйте взаємозв'язок між етичними дилемами та конфліктами в громадських організаціях, розгляньте різні підходи до вирішення етичних конфліктів і запропонуйте свої рішення.

Творчі завдання

1. Створіть креативну картку порад з управління груповою динамікою, яка буде корисною для керівників громадських організацій.

2. Розробіть вправи та ігри, які допоможуть учасникам громадської організації розвивати навички комунікації, емпатії та управління конфліктами.

3. Розіграйте імпровізаційну сценку, що ілюструє ефективне вирішення складного конфлікту в громадській організації.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Міжгруповий конфлікт у громадській організації, пов'язаний із відмінностями в цінностях і підходах.

Ситуація. У громадській організації «Молодь у Дії» є дві групи співробітників: «Відділ програм» і «Відділ фінансів». Останнім часом між цими групами виник міжгруповий конф-

лікт, пов'язаний із відмінностями в цінностях і підходах до роботи. «Відділ програм» акцентує увагу на розробленні та реалізації проектів, орієнтованих на соціальні зміни, тоді як «Відділ фінансів» зосереджений на ефективному управлінні матеріальними ресурсами та досягненні фінансової стійкості організації. Конфлікт між групами призводить до зниження взаємодії, співробітництва та впливає на загальну ефективність роботи організації.

Питання для обговорення

1. Які причини та чинники могли спричинити виникнення міжгрупового конфлікту між «Відділом програм» і «Відділом фінансів»?
2. Які компроміси можуть бути знайдені для зменшення конфлікту?
3. Як лідери організації та керівники відділів можуть допомогти у вирішенні конфлікту та створенні більш гармонійного робочого середовища?
4. Які стратегії та методи можуть бути застосовані для управління міжгруповим конфліктом і побудови конструктивної взаємодії між відділами?

Кейс 2. Конфлікт у громадській організації, пов'язаний із змінами в керівництві та суперечностями в поглядах на стратегію розвитку.

Ситуація. Довгий час керівником громадської організації «Рівні можливості» був Дмитро, який орієнтувався на усталені підходи та стратегії роботи. Після виборів керівником став Антон, який запропонував нові ідеї та прагне змін в організації. Виник конфлікт між старими членами організації, що підтримують усталені підходи, та новим керівництвом, що ставить перед собою завдання модернізації та розвитку організації. Конфлікт створює напружену обстановку всередині організації та ускладнює ефективне співробітництво.

Питання для обговорення

1. Які потенційні вигоди та ризики може мати модернізація та розвиток організації?
2. Які компетенції та навички необхідні для успішного управління змінами в організації?
3. Які принципи та цінності можуть бути основою для вирішення конфлікту та створення гармонійної робочої атмосфери всередині організації?
4. Які стратегії комунікації можуть бути використані для ефективної взаємодії між старими та новими членами організації?

ТЕМА 6

СТРЕС І ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА

Розширений зміст теми

Поняття стресу та професійного вигорання. Причини стресу та професійного вигорання в психологів, які працюють із громадськими організаціями: обмеженість ресурсів, необхідність швидкого ухвалення рішень, високі вимоги до професіоналізму та відповідальності. Наслідки стресу та професійного вигорання у психологів: емоційне та фізичне виснаження, зниження професійної ефективності, соматичні захворювання. Чинники, що сприяють професійному вигоранню: безпосереднє спілкування з клієнтами, конфліктні ситуації, відсутність балансу роботи та особистого життя. Способи профілактики стресу та професійного вигорання у психологів, які працюють із громадськими організаціями: раціональне планування робочого часу, використання методів релаксації та саморегуляції, розвиток навичок міжособистісного спілкування та управління конфліктами. Організаційні методи профілактики стресу та професійного вигорання у громадських організаціях: створення умов для оптимальної роботи психолога, організація підтримки та консультацій із боку колег і керівництва, забезпечення можливості професійного розвитку та навчання. Психологічна підтримка психологів: психологічна корекція та тренінги для підвищення рівня ресурсності та продуктивності.

Питання для обговорення

1. Які основні причини стресу та професійного вигорання у психологів, що працюють із громадськими організаціями? Які специфічні чинники можуть підвищувати ризик виникнення стресу та вигорання в цій професії?
2. Як стрес і професійне вигорання можуть впливати на емоційний і фізичний стан, а також на професійну ефективність психологів, що працюють у громадських організаціях?

3. Які індивідуальні та організаційні методи можуть допомогти психологам впоратися з навантаженням і підтримувати психологічне здоров'я?

4. Які особливості повинні враховувати психологи під час роботи з клієнтами, що відчувають стрес і професійне вигорання?

5. Як організації можуть допомогти своїм психологам впоратися зі стресом і професійним вигоранням?

Теми аналітичних завдань

1. Провести порівняльний аналіз різних стратегій подолання професійного вигорання психологів у громадських організаціях.

2. Оцінити вплив робочого середовища та організаційних чинників на професійне вигорання психологів.

3. Проаналізувати зв'язок між вигоранням та ефективністю професійної діяльності, клієнтськими результатами та задоволеністю клієнтів.

Творчі завдання

1. Розробити тренінгові вправи для емоційного відновлення в кінці робочого тижня.

2. Написати есе про особистий досвід подолання стресу.

3. Створити інформаційну пам'ятку про методи профілактики та подолання стресу для психологів і клієнтів громадських організацій.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Стрес і професійне вигорання у психолога в організації допомоги жертвам насильства.

Ситуація. Психолог Олена працює у громадській організації, яка надає допомогу жертвам насильства. Вона проводить індивідуальні та групові консультації, підтримує клієнтів у процесі реабілітації та відновлення після травматичних подій. У своїй роботі вона стикається з інтенсивними емоційними реакціями

клієнтів, складними історіями та важкими темами. Останнім часом вона постійно відчуває втому, виснаження та негативні емоції.

Питання для обговорення

1. Які конкретні чинники в роботі Олени можуть бути джерелом стресу та професійного вигорання?
2. Які стратегії самозахисту та самопомоги можуть бути корисними для Олени в ситуації, коли вона стикається з інтенсивними емоційними навантаженнями?
3. Як організація, у якій працює Олена, може підтримати її та створити умови для профілактики та управління професійним вигоранням?
4. Які заходи та ресурси зовнішньої підтримки можуть бути корисними для Олени у справі боротьби зі стресом і запобігання професійному вигоранню?

Кейс 2. Олександр працює психологом у громадській організації, яка надає консультації та підтримку для людей у кризових ситуаціях.

Ситуація. Протягом останнього місяця в Олександра було дуже багато роботи: проведення індивідуальних консультацій, участь у групових сесіях і тренінги для персоналу. Усі ці завдання були заплановані на короткий проміжок часу, що створювало велику напруженість і нестачу часу. Водночас Олександр також був відповідальним за документацію та звітність, що потребувало значного часу та зусиль. Йому доводилося працювати в неробочий час, щоб встигнути виконати всі завдання. Олександр почав відчувати фізичне та емоційне виснаження, постійну напругу, почуття перевантаженості та втрати контролю над своїм робочим графіком. Якість його роботи почала страждати, а він сам став відчувати зниження мотивації та задоволення від роботи.

Питання для обговорення

1. Які конкретні стратегії Олександр може використати, щоб ефективно керувати своїм робочим часом і зменшити почуття перевантаженості?

2. Як можна організувати робочий графік Олександра, щоб він мав достатньо часу на проведення консультацій, групових сесій і тренінгів, а також ведення документації та звітності?

3. Які можливі наслідки, якщо Олександр не зможе впоратися з поточною ситуацією?

4. Чи може Олександр звернутися по допомогу чи делегувати деякі завдання, щоб знизити своє навантаження? Якщо так, то хто може бути гідним кандидатом на допомогу?

ТЕМА 7

РОЗВИТОК КОМПЕТЕНЦІЙ ПСИХОЛОГА В РОБОТІ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

Розширений зміст теми

Розвиток компетенцій психолога для ефективної роботи із громадськими організаціями. Форми професійного розвитку психолога: освіта, сертифікація, спеціалізація та інші форми навчання. Ролі ментора та консультанта у професійному розвитку психолога. Головні компетенції, необхідні для роботи з громадськими організаціями: комунікативні, консультативні, організаційні, аналітичні та ін. Інтерактивні методи навчання та розвитку компетенцій психолога в роботі з громадськими організаціями: рольові ігри, тренінги, супервізія тощо. Обмін досвідом між психологами, які працюють із громадськими організаціями: можливості та переваги. Ефективність розвитку компетенцій психолога: практичні приклади та дослідження. Особливості роботи з різними групами клієнтів у контексті розвитку компетенції психолога.

Питання для обговорення

1. Які основні компетенції потрібні психологу для ефективної роботи з громадськими організаціями? Які навички та знання допоможуть психологу досягти успіху в цій галузі?
2. Які форми професійного розвитку доступні психологу для покращання його роботи з громадськими організаціями? Які переваги та обмеження мають різні форми навчання та розвитку?
3. Які ролі можуть грати ментори та консультанти у професійному розвитку психолога? Які переваги може надати підтримка та супровід досвідчених колег?
4. Які інтерактивні методи навчання та розвитку компетенцій можуть бути ефективними для психологів, які працюють із громадськими організаціями? Які конкретні методи та підходи можуть сприяти розвитку необхідних навичок і компетенцій?

5. Як обмін досвідом між психологами, які працюють із громадськими організаціями, може сприяти їхньому розвитку? Які можливості для обміну досвідом існують і які переваги це дає для професійного зростання психолога?

Теми аналітичних завдань

1. Порівняйте різні моделі та підходи в роботі психологів із громадськими організаціями. Розгляньте, які методи та техніки використовуються, які компетенції та навички є основними, і як ці підходи відрізняються в різних контекстах і культурах. Виділіть найбільш ефективні аспекти кожного підходу та запропонуйте інтеграцію цих елементів для розвитку компетенцій психолога.

2. Проведіть оцінювання ефективності роботи психолога у громадській організації. Проаналізуйте отримані результати та запропонуйте рекомендації щодо покращання роботи психолога на основі цих даних.

3. Попросіть психолога громадської організації вести рефлексивний щоденник, у якому він аналізуватиме свої сильні та слабкі сторони. Розгляньте такі аспекти, як емоційне вигорання, ефективність комунікації, вміння встановлювати межі тощо.

Творчі завдання

1. Розробіть тренінг для розвитку комунікативних навичок психолога, що працює з громадськими організаціями.

2. Створіть модель менторської програми підтримки професійного розвитку психологів, які працюють у громадських організаціях.

3. На основі інтерв'ю з конкретним психологом напишіть есе, що описує успішний досвід його роботи у громадській організації.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Дмитро працює у громадській організації, яка підтримує безхатченків. Він проводить консультації, допомагає в організації пошуку житла та роботи, а також надає емоційну підтримку та допомогу в реінтеграції назад у суспільство.

Ситуація. Останнім часом Дмитро помітив, що його робота стала особливо складною через збільшення потоку безхатченків, які потребують допомоги. Він відчуває, що йому не вистачає деяких головних компетенцій, таких як робота із травмованими клієнтами, управління кризовими ситуаціями та координація з іншими соціальними службами. Дмитро усвідомлює необхідність розвитку цих навичок і прагне знайти способи ефективно справлятися з викликами, пов'язаними з роботою з безпритульними людьми.

Питання для обговорення

1. Які компетенції та навички Дмитру необхідно розвинути, щоб ефективно працювати із травмованими клієнтами?
2. Як Дмитро може покращити свої навички в управлінні кризовими ситуаціями під час роботи з безхатченками?
3. Які стратегії координації з іншими соціальними службами можуть допомогти Дмитру підвищити якість допомоги безхатченкам?
4. Які способи навчання та розвитку компетенцій будуть найбільш корисними для Дмитра у справі з викликами, пов'язаними з роботою з безпритульними людьми?

Кейс 2. Андрій працює у громадській організації, яка займається захистом навколишнього середовища та природи. Його завдання – проводити освітні заходи, сприяти екологічній просвіті та організовувати акції з охорони природи.

Ситуація. Останнім часом Андрій стикнувся із викликами, пов'язаними із зміною ставлення суспільства до екологічних питань. Він усвідомлює, що для ефективної роботи з людьми та впливу на їхню поведінку щодо навколишнього середовища йому необхідно розвинути додаткові компетенції. Андрію потрібно

покращити свої навички в галузі психології переконання, розроблення ефективних освітніх матеріалів і взаємодії з різними аудиторіями, зокрема школярами, студентами і представниками бізнес-сектору.

Питання для обговорення

1. Які компетенції в галузі психології переконання допоможуть Андрію ефективно впливати на поведінку людей щодо навколишнього середовища? Які методи та стратегії переконання можуть бути корисними в цьому контексті?

2. Які навички розроблення ефективних освітніх матеріалів Андрій має розвинути для покращання своєї роботи? Як він може зробити інформацію щодо охорони природи більш доступною та привабливою для різних аудиторій?

3. Які особливості взаємодії з різними аудиторіями, такими як школярі, студенти та представники бізнес-сектору, Андрій має врахувати під час розвитку своїх навичок? Які підходи та методи комунікації можуть бути ефективними в роботі з кожною з цих груп?

4. Які можливості та переваги може надати обмін досвідом між психологами та фахівцями, які працюють у галузі охорони навколишнього середовища? Як Андрій може використати такий обмін досвідом для свого професійного розвитку та ефективності роботи?

ТЕМА 8

ІННОВАЦІЇ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ РОБОТІ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

Розширений зміст теми

Основні напрямки інноваційної психологічної роботи із громадськими організаціями: онлайн-консультування, використання віртуальної реальності, технології аналізу даних тощо. Роль психолога в проєктуванні та впровадженні інновацій: завдання, функції, компетенції. Методи роботи з використанням онлайн-технологій: електронні курси, вебінари, месенджери, програми для мобільних пристроїв. Застосування віртуальної реальності у психологічній роботі із громадськими організаціями: можливості, обмеження, приклади використання. Використання технологій аналізу даних для поліпшення якості психологічної допомоги: машинне навчання, аналіз даних соціальних мереж тощо. Особливості організації роботи в інноваційних форматах: підготовка та навчання клієнтів, особливості консультування та супроводження віртуальних груп і спільнот. Етичні аспекти психологічної роботи в онлайн-форматах: конфіденційність, захист персональних даних, обмеження використання технологій. Приклади успішного впровадження інновацій у практику роботи із громадськими організаціями: кейси, дослідження, огляди.

Питання для обговорення

1. Які переваги та можливості надає онлайн-консультування для клієнтів і психологів у роботі з громадськими організаціями?
2. Як віртуальна реальність може бути використана у психологічній роботі з клієнтами громадських організацій і які приклади успішного застосування ви можете навести?
3. Які етичні аспекти потрібно враховувати під час роботи з онлайн-форматами в психології, особливо щодо конфіденційності та захисту персональних даних?

4. Які методи аналізу даних можна застосовувати для покращання якості психологічної допомоги в громадських організаціях і які обмеження варто враховувати?

5. Які особливості організації роботи в інноваційних форматах необхідно враховувати під час навчання клієнтів і проведення консультацій із віртуальними групами та спільнотами?

Теми аналітичних завдань

1. Порівняйте ефективність традиційних методів консультування та онлайн-консультування: які переваги та недоліки обох підходів можна виділити?

2. Порівняйте ефективність різних форматів навчання та розвитку компетенцій психолога: які методи (тренінги, вебінари, курси тощо) дозволяють досягти найкращих результатів?

3. Порівняйте ефективність різних методів збирання та аналізу даних у психологічній роботі: які підходи (машинне навчання, статистичний аналіз, якісні методи тощо) найбільш корисні для отримання цінної інформації?

4. Які етичні питання виникають як у традиційній, так і в інноваційній практиці, як їх можна порівняти чи відрізнити один від одного?

Творчі завдання

1. Розробіть програму онлайн-курсу психологічної підтримки для клієнтів громадської організації.

2. Запропонуйте креативну та інноваційну кампанію, яка допоможе залучити волонтерів до громадської організації для роботи з психологами. Розробіть гасло, логотип, план комунікації та маркетингові стратегії, які допоможуть привернути увагу та зацікавити потенційних волонтерів.

3. Розробіть концепцію онлайн-платформи, де психологи з різних громадських організацій зможуть обмінюватися знаннями, ідеями, найкращими практиками та інноваційними методами роботи.

Аналіз кейсів

Кейс 1. Використання віртуальної реальності для допомоги дітям з аутизмом.

Ситуація. У громадській організації, що спеціалізується на підтримці дітей з аутизмом, психолог Анна та її колеги розглядають можливість впровадження віртуальної реальності (VR) у свою роботу. Вони хочуть використовувати VR-технології для створення спеціалізованих програм і тренінгів, які можуть допомогти дітям з аутизмом розвивати соціальні навички, покращувати комунікацію та справлятися з почуттями тривоги.

Питання для обговорення

1. Які переваги та обмеження пов'язані з використанням VR у психологічній роботі з дітьми з аутизмом?

2. Які конкретні програми чи тренування можна розробити за допомогою VR для підтримки дітей з аутизмом? Які цілі та завдання ці програми мають ставити?

3. Які можливі труднощі можуть виникнути під час впровадження VR-технологій у роботу з дітьми з аутизмом? Як можна подолати ці труднощі?

4. Як оцінити ефективність і результати використання VR у роботі з дітьми з аутизмом? Які показники та інструменти можна використовувати для оцінювання прогресу дітей та ефективності програм на основі VR?

Кейс 2. Використання штучного інтелекту у психологічній роботі з громадськими організаціями.

Ситуація. У громадській організації, яка займається підтримкою молоді, психолог Денис і його команда розглядають можливість застосування штучного інтелекту (ШІ) у своїй роботі. Вони зацікавлені в тому, щоб використовувати ШІ-технології для оптимізації процесів консультування, розроблення персоналізованих програм і підвищення ефективності підтримки молодих людей.

Питання для обговорення

1. Які переваги та ризики пов'язані з використанням ШІ у психологічній роботі з громадськими організаціями?
2. Які конкретні завдання та функції можна автоматизувати або оптимізувати за допомогою ШІ в роботі з молоддю?
3. Які етичні питання можуть виникнути під час використання штучного інтелекту в психологічній роботі? Як можна забезпечити етичність і належний захист даних?
4. Які компетенції та навички необхідні психологам для роботи зі штучним інтелектом? Яку підготовку та навчання потрібно надати фахівцям для ефективного використання ШІ?

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Алгоритми діяльності працівників психологічної служби / авт. кол. за заг. ред. В. Г. Панка. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. Т. 1. 138 с.
2. Алгоритми діяльності працівників психологічної служби / авт. кол. за заг. ред. В. Г. Панка. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2020. Т. 2. 106 с.
3. Говорухіна М. В. Комунікації в громадських організаціях : практ. посіб. Київ, 2015. 112 с.
4. Групові форми роботи в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (досвід упровадження) / [авт. кол. В. В. Байдик, Ю. С. Бондарук, Ю. П. Гопкало, Т. Б. Гніда, І. О. Корнієнко, Н. В. Лунченко, Ю. А. Луценко, Р. А. Мороз, І. І. Ткачук] ; заг. ред. В. Г. Панка, І. І. Ткачук. Київ : Ніка-Центр, 2020. 122 с.
5. Як працювати з ЛГБТ: Путівник для психологів та психотерапевтів : методичні рекомендації із психологічної роботи з представниками ЛГБТ / М. Діденко, О. Дмитренко, А. Козлова, О. Павловська. Київ : ГО «Точка опори ЮА», 2021. 49 с.
6. Забезпечення діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги як спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб від домашнього насильства : методичний посібник. Київ, 2020. 190 с.
7. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
8. Консультування в системі психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій / авт. кол. ; заг. ред. В. Г. Панок, І. І. Ткачук. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. 144 с.
9. Корнієнко І. О. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.

10. Навчально-методичний посібник «Тренінговий курс з профілактики насильства в шкільному середовищі: форми роботи та можливості організації» / упорядники: Є. В. Дубровська, М. Е. Ясеновська. Київ : Huss, 2011. 96 с.

11. Нічого для нас без нас : посібник з інклюзивного прийняття рішень для громадських організацій людей з інвалідністю / упорядники: В. О. Азін, Л. Ю. Байда, Н. Госс, І. М. Сухініна, А. Флетчер. Київ : Ленвіт, 2015. 96 с.

12. Організаційно-методичні засади діяльності інклюзивно-ресурсних центрів : навчально-методичний посібник / за заг. ред. М. А. Порошенко та ін. Київ : 2018. 252 с.

13. Організація корекційно-розвиткової роботи в умовах інклюзивно-ресурсного центру : методичні рекомендації / авт. кол.: Т. В. Жук, Т. Д. Ілляшенко, Т. Д. Каменчук, А. Г. Обухівська, Г. В. Якимчук ; за ред. А. Г. Обухівської, Т. Д. Ілляшенко. Київ : Ніка-Центр, 2021. 94 с.

14. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник / загальна ред. Н. Пророк. Том 1. Київ, 2018. 208 с.

15. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник / загальна ред. Л. Царенко. Том 2. Київ, 2018. 240 с.

16. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник / загальна ред. Л. Гридковець. Том 3. Київ, 2018. 236 с.

17. Психологічна підтримка та супровід дорослих і дітей у кризових ситуаціях (практикум) / авт. кол.: Т. Р. Браніцька, Л. О. Матохнюк, О. М. Шпортун. Вінниця, 2022. 131 с.

18. Психолого-педагогічний супровід дітей трудових мігрантів : навчально-методичний посібник : у 2 частинах / за заг. ред. С. С. Стельмах. Львів : Свічадо, 2014. 452 с.

19. Рибалка В. В. Соціально-педагогічне і психологічне забезпечення розвитку дієвого громадянського суспільства і особистості громадянина : посібник. Київ : ТАЛКОМ, 2018. 226 с.

20. Сучасні технології у роботі з протидії торгівлі людьми : навчально-методичний посібник / ред. кол.: Н. Козакевич, Г. Малишкіна. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2014. 164 с.

Електронне навчальне видання

Методичні вказівки
для практичних занять і самостійної роботи
з дисципліни **«Робота психолога
з громадськими організаціями»**
для магістрантів спеціальності 053 *«Психологія»*
освітньо-професійної програми **«Організаційна психологія»**
освітнього ступеня «магістр»
денної форми навчання

Відповідальна за випуск А. М. Костенко
Редактор І. О. Кругляк
Комп'ютерне верстання Т. В. Іванової

Формат 60x84/8. Ум. друк. арк. 2,15. Обл.-вид. арк. 1,20.

Видавець і виготовлювач
Сумський державний університет,
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3062 від 17.12.2007.